



**FACS - FACULDADE DE CIÊNCIAS DA SAÚDE
CURSO DE PSICOLOGIA**

**RELAÇÃO ENTRE O ESTUDO SOBRE ABSENTEÍSMO
REALIZADO NUMA EMPRESA DE ENERGIA ELÉTRICA E
SEU PROGRAMA DE QUALIDADE DE VIDA**

MÁRCIA DE AZEVEDO DUARTE

**BRASÍLIA
JUNHO DE 2004**

MÁRCIA DE AZEVEDO DUARTE

**RELAÇÃO ENTRE O ESTUDO SOBRE
ABSENTEÍSMO REALIZADO NUMA EMPRESA DE
ENERGIA ELÉTRICA E SEU PROGRAMA DE
QUALIDADE DE VIDA**

Monografia apresentada como requisito
para a conclusão do Curso de Psicologia
no UniCEUB – Centro Universitário de
Brasília.

Prof^a. Orientadora: Gislaine Messias de
Lima.

Brasília, Junho de 2004

Dedicatória,

À terna memória de meu pai Joaquim Duarte Netto, que na sua simplicidade foi um testemunho de luta e coragem, alicerce sobre o qual se constituiu a minha vida e exemplo singular de carinho e dedicação.

Apesar da distância tenho a certeza de que me ampara e se alegra comigo neste momento, pois sei que está vivo e presente em meu coração. A ti o meu amor eterno.

Agradecimentos Especiais

Agradeço a Deus por me dar forças e por permitir sentir sua presença nos momentos mais difíceis.

A minha mãe **Antônia** e meus irmãos **Dudu, Mônica** pela compreensão e paciência e principalmente a **Maiara**, pelo carinho, estímulo e incentivo.

A **Maria Helena** que com sua presença amiga sempre me animou a seguir em frente.

A amiga **Maria do Socorro** pelo apoio incondicional, por confiar em meu potencial, por exercer papel fundamental em meu crescimento e descobertas pessoais e profissionais e pela possibilidade de compartilhar as alegrias e angústias da vida.

A amiga **Jamile Ribeiro Macedo** que muito me ensinou com seu exemplo, simplicidade e meiguice, principalmente ajudando-me a enxergar a dificuldade como apenas mais um obstáculo a ser vencido e proporcionando auxílio e constante prontidão no transcorrer do trabalho e no cotidiano.

A turma do curso de Psicologia que com apoio e espírito de união tornaram este sonho possível.

A professora orientadora **Gislaine Messias** que com seu profissionalismo proporcionou uma agradável convivência neste semestre, pela força, encorajamento, valorização e ajuda na construção do meu trabalho.

As Dr^{as} **Avany, Rosiara e Igor** pela atenção solidária e dedicada a me despertar reflexões e enriquecer o meu trabalho e pela disponibilidade oferecida.

Em especial ao meu namorado **Roberto Rêgo Silva**, que nos momentos de dificuldade e exaustão esteve ao meu lado, pela atenção e carinho concedidos, pelas palavras de ânimo, por ser o meu consolo e apoio, por compartilhar os mais diversos momentos, pela enorme compreensão, meus agradecimentos sinceros.

SUMÁRIO

Resumo	
Apresentação	
INTRODUÇÃO.....	07
1. A HISTÓRIA DO TRABALHO.....	11
2. DESENVOLVIMENTO E EVOLUÇÃO DAS ORGANIZAÇÕES.....	23
2.1 Era da Industrialização Clássica.....	23
2.2 Era da Industrialização Neoclássica.....	27
2.2.1 Teoria das Relações Humanas.....	28
2.2.2 Modelo de Homem.....	29
2.2.3 Teoria Burocrática.....	29
2.2.4 Outras Contribuições.....	30
2.2.5 Teoria Estruturalista.....	30
2.2.6 Modelo de Homem.....	31
2.2.7 Teoria Comportamental.....	31
2.3 Era da Informação.....	33
3. QUALIDADE DE VIDA NAS ORGANIZAÇÕES: UM TEMA ATUAL.....	37
3.1 Um conceito abrangente.....	37
3.2 Histórico e Fatores Determinantes da QVT.....	39
3.3 Uma condição atual.....	43
4. ABSENTEÍSMO: UM DESAFIO EMPRESARIAL.....	47
4.1 Breve histórico.....	47
4.2 Conceito.....	48
4.3 Tipos de Absenteísmo.....	49
4.4 Variáveis.....	50
4.4.1 Sexo.....	50
4.4.2 Idade.....	52
4.4.3 Estado Civil.....	53
4.4.4 Turnos de Trabalho.....	53
4.4.5 Dias da Semana.....	54
4.5 Causas do Absenteísmo.....	55
4.6 Perfil do absenta contumaz.....	57
4.7 Fatores Causais.....	58
4.7.1 Fatores de Doenças.....	58
4.7.2 Fatores Sociais.....	58
4.7.3 Fatores Culturais.....	59
4.7.4 Fatores de Trabalho.....	59
4.8 Faltas previstas em Lei.....	61
4.9 Fatores de minimização do absenteísmo.....	62
4.10 Recomendações do Subcomitê de absenteísmo.....	64
4.11 Estatística - Padronização dos índices de absenteísmo por doenças.....	66
5. PESQUISA SOBRE ABSENTEÍSMO - RELATO DE CASO.....	70
5.1 História, caracterização e estrutura da empresa.....	70
5.2 Procedimentos utilizados para execução do estudo de absenteísmo na CEB.....	74
5.3 A análise dos dados coletados.....	82
5.4 Apresentação do Programa de Qualidade de Vida.....	84
6. DISCUSSÕES E CONCLUSÕES.....	87
7. ANEXOS.....	91
7.1 ANEXO A.....	92
7.2 ANEXO B.....	93
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	96

RESUMO

O presente estudo tem por objetivo apresentar e analisar o índice de absenteísmo de uma empresa do setor elétrico e sua correlação com o Programa de Qualidade de Vida desta organização. Para tanto se descreveu todas as etapas do estudo realizado por meio de um levantamento sistemático dos dados relativos a ausências correlacionando variáveis intrínsecas ao tema, tais como: idade, doença, cargo, lotação entre outras, com a finalidade de descobrir a doença causadora de maiores faltas. Posteriormente foram destacadas as relações entre os resultados do estudo e o surgimento dos projetos de Qualidade de Vida derivados desta pesquisa. Nesse contexto, a presente monografia buscou discutir o tema absenteísmo a partir das idéias da literatura promovendo confronto dos pontos teóricos que fazem referência ao assunto, procurando descobrir o caráter científico do mesmo. Considerando que este fenômeno existe nas organizações buscou-se verificar o papel do trabalho e seus significados ao longo da história, fazendo um paralelo entre as transformações e a evolução deste processo culminando na revolução tecnológica presente atualmente, como também a importância concedida às pessoas nas empresas como fonte de investimento e sendo entendidas como parceiras para o melhor alcance do resultado empresarial. Verifica-se uma preocupação contemporânea referenciada a implantação de programas de qualidade de vida que favoreçam a saúde e o bem-estar dos empregados. Com relação ao absenteísmo são discutidas suas causas, variáveis e fatores, correlacionando este aspecto com um modelo de estudo recomendado pelo Subcomitê de Absenteísmo e as fórmulas mais usuais a serem utilizadas no método quantitativo. Destacou-se como resultados a explanação de um exemplo do estudo que verificou como doença mais causadora de ausências as Doenças Osteomusculares e Traumas comprometendo principalmente os eletricitistas devido a origem de suas atividades estarem relacionadas a movimentos repetitivos entre outros. Diante deste resultado foram realizados projetos com vistas ao combate destas doenças, comprovando como estudos sobre absenteísmo podem conduzir a implementação de projetos sobre Qualidade de Vida e como o estudo realizado tem relação com bases científicas.

APRESENTAÇÃO

A escolha do tema abordado neste trabalho de monografia derivou-se da experiência prática de estágio realizada pela autora durante um ano na empresa de energia elétrica do DF. O contato com a área de Saúde e Segurança no Trabalho proporcionou o estudo que será relatado, fruto de 9 meses de pesquisa, para composição do relatório final sobre os resultados encontrados na referida empresa. Uma equipe multifuncional, da qual a autora foi integrante, foi montada para sugerir medidas preventivas quanto aos aspectos percebidos como críticos. Várias ações foram tomadas para combater o índice encontrado relativo a doença. Uma ampla campanha foi realizada e divulgada através de matérias publicadas no jornal interno, CEB NET, além da composição de vários folders e filipetas que foram desenvolvidos pela empresa.

É com orgulho que apresento este trabalho, esperando que possa contribuir para que outras empresas testem o modelo e alcancem melhores resultados derivados deste estudo que particularmente foi bastante gratificante.

Após a divulgação dos resultados para a gerência da organização, foi possível verificar na prática um plano de melhorias que se concretizou através da montagem de um Programa de Qualidade de Vida.

Assistir a ação dos programas desenvolvidos e seus efeitos nos colaboradores foi um dos pontos mais gratificantes na realização deste estudo, além de possibilitar um contato real com o problema organizacional, tão enfrentado atualmente, o que contribui eficazmente para o arsenal de conhecimento científico da autora.

INTRODUÇÃO

O objetivo principal desta pesquisa é o relato de um caso sobre o estudo sistemático do absenteísmo, demonstrando consequências práticas no cotidiano na vida dos funcionários através da implementação de projetos para o Programa de Qualidade de Vida na empresa demonstrando como foi realizada a coleta dos dados sobre ausências dos empregados através do estudo das patologias causadoras das faltas. Foram descritas tabulações dos resultados discutidos os aspectos mais relevantes do estudo. No decorrer do trabalho, são feitas discussões sobre temas relevantes para a compreensão deste fenômeno, tais como a discussão sobre o trabalho e sua relação com as pessoas e com as empresas, qualidade de vida e apresentação dos resultados.

Segundo Souto (1980) absenteísmo designa a ausência dos trabalhadores ao trabalho, naquelas ocasiões em que seria de esperar a sua presença, por razões de ordem médica ou quaisquer outras. O caso relatado nesta pesquisa teve como foco o absenteísmo médico: ausência motivada por doença e justificada por atestado médico.

Há doenças ocupacionais que são inegavelmente derivadas do próprio serviço, dos recursos utilizados, do relacionamento com as pessoas entre outras variáveis. Em relação às doenças, o comportamento pode variar entre as pessoas, pois uma mesma patologia e com a mesma gravidade, pode motivar ou não um trabalhador a não comparecer ao emprego. Algumas vezes a sua ausência independe da sua decisão, como ocorre nas doenças e acidentes graves. Por outro lado, o absenteísmo pode estar demonstrando uma rejeição ao trabalho, insatisfação com o salário, com as políticas da empresa ou com as condições de trabalho. Isso é particularmente verdade nas faltas de pequena duração, e quase sempre próximas de feriados ou finais de semana. (Nogueira, 1980)

De acordo com estas afirmações é possível perceber a importância do conceito de trabalho e suas configurações para a compreensão da problemática do absenteísmo que é uma dificuldade específica das organizações e constitui um problema sócio-econômico fundamental, pois é um indicador de custos diretos em termos de assistência médica, e indiretos como nas ausências ao trabalho. (Cohen, 2003)

Dessa forma este trabalho pretende evidenciar como o estudo de caso sobre o absenteísmo identificou a patologia de maior incidência entre os empregados da referida empresa, conhecendo a faixa etária na qual o afastamento ocorreu com mais frequência, mapeou as principais lotações atingidas por este problema, levantou estatisticamente estas causas facilitando a mensuração do índice de absenteísmo decorrente de problemas de saúde e psicológicos, assim como suas origens, uma vez que existe uma relação direta entre o tipo de trabalho e as causas do afastamento, além da construção do Programa de Qualidade de Vida.

Para discutir o caso relatado, algumas considerações tornam-se relevantes para a compreensão da complexidade do absenteísmo e serão expostas no transcorrer do estudo. No primeiro capítulo é apresentado o significado do trabalho ao longo da história, sua constituição e vivência desde a composição das comunidades tribais, às diferentes formas em que passou a ser estabelecido como escravismo, servilismo e feudalismo, os diferentes modos de urbanização organizados em cada época e sua evolução, a explosão da Revolução Industrial marcada por uma intensa avalanche de mudanças sociais e econômicas consistidas na utilização das máquinas, que aos poucos agregaram melhorias ao desenvolvimento das tarefas e, ao mesmo tempo, substituíram o trabalho dos homens. Após a inserção das máquinas surgiu o capitalismo como sistema dominante da sociedade que restringiu e adaptou o desempenho e procedimento dos trabalhadores visando primordialmente o lucro. Este novo quadro culminou na produção em série, em grande escala, para um consumidor indeterminado. A partir daí as mudanças ocorreram mais intensa e rapidamente.

No segundo capítulo é realizada uma análise das condições atuais de trabalho demonstrando o impacto da tecnologia na organização e na saúde. São apresentados vários estudos que foram sendo desenvolvidos a respeito da concepção do homem. As pessoas, que antes eram entendidas como meros apêndices da máquina passaram a ocupar um lugar central nas organizações. A tecnologia invadiu a realidade das pessoas com um alto volume de informações exigindo cada vez mais dedicação, produtividade e qualidade de trabalho chegando a ser alienantes. Muitas pessoas seguem robotizadas com os “horários” impostos pelo sistema que obriga a uma mecanização das atividades, o que no decorrer do tempo pode gerar um vazio

existencial. “O trabalho passa a ser uma fonte de sublimar necessidades frustradas, derivando daí a sensação de que não se pode viver sem ele”. (Rodrigues, 2000, p. 12) Segundo Chiavenato, (2002) é evidente que o trabalho ocupa uma posição essencial na vida das pessoas, pois é através dele que as mesmas alcançam os meios de satisfazer seus desejos e necessidades, bem como, garantir sua subsistência. É notório que a maioria das pessoas que trabalham em organizações, permanecem em qualquer atividade privada, no mínimo 8 horas diárias, de acordo com a Consolidação das Leis Trabalhistas CLT. (Saraiva, 2003)

Rodrigues (2000) considera que a relação entre indivíduo e trabalho muitas vezes é sentida como conflitiva entre seus valores e anseios e o que é vivenciado na organização. Dispensa-se muito tempo para o trabalho, o que pode ser sentido para o empregado como um fardo a carregar diante do cenário atual de constante competição e exigência. Com muita frequência o trabalho se configura de forma fragmentada e sem sentido, burocratizado, cheio de normas e rotinas, ou então, cheio de exigências e incompatível com a vida social, familiar, ao lazer, educação dos filhos e etc., acarretando uma escassez de tempo a ser dedicado a outras áreas da vida igualmente importantes para as pessoas e essenciais para um padrão saudável de qualidade de vida, já que um pressuposto para se ter saúde, conforme Silva e De Marchi (1997) é o resultado do gerenciamento positivo das áreas física, emocional, social, profissional, intelectual e espiritual.

Já não é novidade o surgimento de alguns indicadores bastante evidentes da deterioração da qualidade de vida, tais como: alto índice de acidentes, surgimento de novas doenças, alcoolismo, utilização crescente de drogas, consumismo exagerado, perda de contato do homem com a Natureza e até depredação da mesma. Aliado a todos estes fatores soma-se a alienação e perda de sentido que pode ser entendido como causador destes males. (Rodrigues, 2000)

Em decorrência destes acontecimentos é que nos últimos 15 anos o investimento no Patrimônio Humano das empresas vem crescendo consideravelmente. De acordo com Eda Fernandes (1996) as pessoas tornaram-se o centro, indispensáveis para a produtividade e fator de competitividade na qualidade dos serviços o que determinará o melhor posicionamento no ranking competitivo entre as empresas. Este é o conteúdo

que será explanado no terceiro capítulo assinalando a importância sobre estes programas e sua relevância na atualidade, pois estão cada vez mais presentes no interior das organizações.

Silva e De Marchi (1997) salientam que dados estatísticos comprovam a grande contribuição e impacto causado por programas de qualidade de vida em empresas que buscam aderir a estes projetos. A conscientização de seus benefícios é visível e palpável para o resultado empresarial. Não é novidade que os mais diversos meios de comunicação divulguem matérias sobre sedentarismo, equilíbrio pessoal, mental e espiritual, alimentação adequada, gerenciamento de tempo, estresse, saúde cardiovascular, meio ambiente, relacionamento interpessoal, etc. A consciência das pessoas está ampliando de forma gradativa e rápida e cada vez mais os indivíduos se questionam sobre seu estilo de viver e sua qualidade de vida.

É de conhecimento geral que uma pessoa considerada saudável é fortemente influenciada pelo seu estilo de vida, o que afeta diretamente em sua qualidade de vida.

São notórias as campanhas desenvolvidas em empresas com apelo as pessoas para que gerenciem sua qualidade de vida, pratiquem exercícios físicos e cuidem da área emocional e espiritual, que atualmente são compreendidas como pilares para a melhoria da vida dos indivíduos, posicionando-se como foco de investimentos ocupando no mundo empresarial uma dimensão estratégica na medida em que dá significado à missão da empresa e ao trabalho dos indivíduos. (Silva e De Marchi, 1997)

O quarto capítulo consta da descrição de um breve histórico do absenteísmo, suas principais causas, tipos, origem, fatores que interferem na ocorrência de ausências avaliadas como um desafio complexo; o quinto demonstra a descrição e análise dos dados levantados na pesquisa sobre absenteísmo realizada na empresa de energia elétrica além da explanação sobre o desenvolvimento do Programa de Qualidade de Vida, apresentação de procedimentos e resultados encontrados com sua aplicação; e finalmente são expostas a discussão e conclusão do trabalho.

“Só reconhecendo a situação humana, as dicotomias inerentes a sua existência e sua capacidade para ampliar suas forças será capaz de ter êxito nessa missão: a de ser ele próprio e por si próprio, e de conseguir a felicidade por meio da concretização total das faculdades que lhe são peculiares: a razão, o amor e o trabalho produtivo.”
(Eric Fromm, 1978)

Cap. 1 - A HISTÓRIA DO TRABALHO

Trabalho é definido por Cotrim (2001) como “toda atividade na qual o ser humano utiliza sua energia física e psíquica para satisfazer suas necessidades ou para atingir um determinado fim.” (p. 23)

Já para Oliveira (1998) “o trabalho é a atividade desenvolvida pelo homem, sob determinadas formas, para produzir a riqueza”. (p.5)

Para São Tomás de Aquino (1221-1274) teólogo e filósofo italiano, de acordo com Cotrim (2001) se referia ao trabalho como uma tarefa árdua do espírito que tornaria melhor o homem. Tal idéia era partilhada pelos cristãos como forma de provação e fortalecimento do espírito para o alcance do reino celeste.

Numa outra perspectiva Hegel (1988), *apud* Cotrim (2001), entende o trabalho como a autoconstrução do homem, sugerindo a idéia de que o homem se aperfeiçoava e se libertava através do domínio da Natureza.

Etimologicamente, o termo trabalho originário do latim *tripalium*, significa um instrumento de tortura feito de três paus.

Dessa forma, o que se pode perceber é que o trabalho contribuiu das mais diversas formas, ao longo da história, assumindo vários significados, sendo compreendido como atividade que produz gasto de energia para o alcance de um objetivo, podendo ser correlacionado a castigo, obrigação, tortura até honra e liberdade ou ainda comparado com a idéia de que o homem tem o domínio da Natureza através do trabalho, ou seja, diversos significados impostos para atender aos objetivos convenientes de categorias dominantes, ora a Igreja ora aos interesses econômicos de empresários influentes.

A partir dessa contextualização, Braverman (1980) fala que a criação do trabalho sobreveio da busca do homem para garantir sua sobrevivência e atingir a satisfação de suas necessidades, o que o levou a produzir diversos materiais que facilitaram e complementaram sua vida. As relações sociais foram iniciadas a partir das necessidades conjuntas dos homens que se uniram para o alcance do mesmo objetivo e essas relações ao longo do tempo determinaram a condição histórica do trabalho, que passou a ser subordinado às configurações sociais estabelecidas, historicamente limitadas e a correspondentes condições técnicas, caracterizando assim o modo de produção. Este modo assinala a forma como o trabalho deve ser desenvolvido, ou seja, como as pessoas devem exercer suas funções naquele período específico.

Segundo Oliveira (1998), nas formações primitivas o trabalho era desenvolvido coletivamente com o desígnio de suprir as necessidades do grupo através da cooperação. A plantação e a colheita eram suas principais atividades. Estudos realizados por Marx e Engels, salientam que essas comunidades denominadas tribais são caracterizadas como representantes da última fase da sociedade sem classes, dotadas de formas primitivas de economia através da caça, pesca e criação de gado, além das primeiras formas de agricultura.

Ainda segundo o autor nas comunidades tribais a propriedade era comum, sendo a principal atividade desenvolvida a agricultura e criação de alguns animais de tração e de corte. Não existia uma hierarquia de classes, a exploração do solo era uma atividade corriqueira e o processo de distribuição do produto colhido, bem como o excesso, era distribuído coletivamente. O tempo reservado ao lazer era ocupado com a construção de utensílios e instrumentos que seriam usados em viagens, na vida familiar, na guerra e em práticas religiosas, quando necessário.

Na antiguidade, em função das novas formas de organização social, principalmente no Egito e Mesopotâmia, onde havia o símbolo do poder centralizado, os poderosos eram responsáveis pela administração pública e religiosa os quais repassavam o poder hereditariamente. A atividade que prevalecia era o trabalho rural com técnicas rudimentares, onde a força de produção estava baseada na cooperação. Os camponeses exerciam as atividades agrícolas como arar, semear, colher, limpar, transportar, fabricar artesanato doméstico com pedra e madeira. (Oliveira, 1998)

Ainda conforme o autor, a vida urbana era altamente dependente da produção agrícola sendo composta por aldeias destinadas à habitação e que serviam de trocas locais ou microrregionais entre as diversas comunidades. Na Mesopotâmia, a cevada e a prata eram padrões monetários empregados e a prática do comércio era de monopólio real.

Desse modo, pode-se verificar que em determinado tempo às sociedades são construídas e atuantes segundo o processo vigente, sendo caracterizadas como parte do processo histórico.

Percebe-se então que, no decorrer do tempo, as relações sociais constituídas determinaram a escolha de domínio vigente a exemplo do escravismo, feudalismo e capitalismo.

Segundo Oliveira (1998) a evolução histórica do trabalho é mais bem compreendida através do conhecimento de alguns conceitos teóricos, tais como:

- 1- Processo de trabalho: envolve organização e ordem da tarefa que inclui os objetivos, os meios, a força e o produto do trabalho.
- 2- O objeto: é a matéria bruta, intocada em seu estado natural.
- 3- A matéria-prima: é o que já sofreu a intervenção do homem, mas ainda não é o produto.
- 4- Os meios: são as ferramentas e instrumentos utilizados pelo homem para transformar a matéria-prima.
- 5- Força de trabalho: é a energia que o homem despende para que haja a transformação, o que não é o mesmo que trabalho. O trabalho é o rendimento da força de trabalho.
- 6- O produto: é o objeto transformado, produzido para satisfação do homem e que possui um dado valor.

Assim, pode-se entender o trabalho como um processo que envolve elementos concretos e abstratos em todas as suas etapas, o qual não se finaliza na utilização do produto, mas no seu valor de troca concebido como mercadoria.

Para Marx (1968), o valor de troca é determinado pelas relações de produção realizadas entre os homens e compreendidas como técnicas e sociais. Técnicas quando os trabalhadores se agrupam de acordo com a razão do trabalho a ser

produzido, e social porque envolve proprietário e trabalhador. Assim, para este autor, no processo de produção as condições do trabalho são determinadas pelas relações sociais que podem ser estabelecidas de modo assalariado ou não visando à finalidade da produção.

Oliveira (1998) pontua um marco histórico que ocorreu por volta do século VIII a.C, na Grécia e em Roma com o desenvolvimento da mercantilização da economia que provocou a institucionalização do trabalho escravo fundamental. Foi a partir daí que surgiram gradualmente cidades que passaram a ocupar o lugar de centro do universo, mesmo sendo dependentes do campo que era a fonte de suas estruturas.

Tal fato ocorreu devido à colonização grega no Mediterrâneo e a conquista da expansão pelos romanos do século V a.C. que ampliou os limites jurídicos de apropriação. Com a expansão da cidade, a ordem jurídica passou a ser compreendida de homens livres, contudo, sem acesso à propriedade, pois não possuíam a terra, mas faziam-na produzir. Os que já eram donos de terras apropriavam-se do excedente na produção, só com a expansão do território da cidade o homem livre passa a apropriar-se da terra. O trabalho escravo significava então ser propriedade jurídica de outro homem, cabendo a ele o ônus de todo o trabalho para gerar a riqueza a seu dono. Do ponto de vista econômico, quem produzia era o realizador do trabalho. Como propriedade de outro homem, era tido como mercadoria que podia ser vendida. A eles cabia trabalhar no campo, nas minas, no artesanato. Havia outros para as atividades domésticas e como criado de médicos, escritores e outros. (Oliveira, 1998)

Segundo Muniz e Faria (2001) a passagem do escravismo ao servilismo foi marcada por profundas transformações ocorridas na Europa ocidental de domínio romano após as invasões bárbaras. O trabalho escravo com o avanço dos latifúndios e institucionalização do colonato, não correspondia mais às necessidades da produção, acarretando no aumento do preço dos escravos e conseqüentemente a produtividade não mais compensava a manutenção. Com a invasão dos bárbaros surgiram dois modos de produção: o escravista e o germânico, os quais convergiram no modo de produção feudal.

As formações feudais são consideradas a última etapa no processo histórico de formação pré-capitalista. Entre o século X e XII ocorreu o domínio dos senhores

feudais, legitimada pelas instituições políticas básicas abordadas na primeira fase do feudalismo. A Igreja que realizava um trabalho de base na organização da sociedade feudal assume agora um papel histórico decisivo na consolidação do processo. Este sistema utiliza mão-de-obra barata ou mesmo escrava, num regime marcado pela servidão entre trabalhadores e os donos dos feudos. A participação no comércio era limitada ao trabalho de artesãos e a pequenos pontos de troca. (Oliveira, 1998)

O feudalismo tornou-se uma prática de coerção caracterizada pela dominação e servidão através do trabalho compulsório. “Sugere fundamentalmente a persistência de forma de coerção direta muito variáveis, traduzidas pelo trabalho compulsório sob relações de dominação e de servidão.” (Oliveira, 1998, p.48) Esta forma de domínio ocorre principalmente na terra em que o produtor não é o proprietário, mas que trabalha para o senhor como dependente e legitimado politicamente. Com o crescimento de algumas cidades e com o poder centralizado nos senhores feudais foi criado o domínio do capital sobre a terra.

Muniz e Faria (2001) afirmam que o sistema feudal atingiu seu ápice na Idade Média, onde o nível mais baixo dos trabalhadores eram denominados servos que estavam ligados à terra economicamente, contudo não podiam ser vendidos e a forma de pagamento era feita por parte da produção, pois a produção cabia aos seus senhores.

Zelin (1978) coloca que os antigos pequenos e médios proprietários recebiam novamente suas terras, caracterizados como trabalhadores e tinham o compromisso de entregar ao senhor uma parte dos produtos obtidos na exploração - o *beneficium*. Dessa relação, surge a vassalagem que é “o princípio de uma relação de dependência fundada na apropriação dos meios e dos excedentes pelo suserano (protetor)”.(p.72)

A transição do feudalismo para o capitalismo correspondeu ao período entre o século XIV-XV e XVIII-XIX. Nesta época a Europa ocidental assistiu o declínio do feudalismo à medida que ocorria a consolidação do capitalismo, acarretando já no século XIX a aderência da maior parte dos Estados europeus às estruturas capitalistas. (Oliveira, 1998)

O mercantilismo passou a ser adotado como política global pelo Estado europeu com caráter centralizador e absolutista voltado para os interesses da burguesia,

estabelecendo uma estratificação mais sólida e rígida da sociedade em ordens, que foram chamadas de estados: a nobreza, o clero e o povo. Assim foi determinado o modelo de estratificação do poder. No Estado, o qual se beneficiou por meio da burguesia com a arrecadação de recursos, impostos e taxas, o monopólio dos excedentes passaram a ser propriedade da burguesia, como monopólio internacional ou pacto colonial. (Oliveira, 1998)

Em decorrência desse novo modelo a economia rural foi ampliada, a moeda começou a entrar em circulação e estradas foram construídas, contribuindo para esse avanço. A burguesia em ascensão tinha o poder de tomar as terras arruinadas da antiga nobreza e buscavam produtividade através da parceria de arrendamento. Assim, técnicas e materiais de produção foram investidos e utilizados em prol do crescimento. A criação de gado e produção de cereais (trigo principalmente) foram estimulados. Na Inglaterra, como propriedade privada, surgiram os cerceamentos, que se caracterizavam em cercar a terra para o aumento da produção de gado e de cultivo de cereais. Na França, aos poucos foi desaparecendo o trabalho comunitário no campo. (Oliveira, 1998)

Estes avanços não marcaram a relação trabalhador – empregado de forma justa e como consequência do avanço da produção rural, a estes restou tornarem-se assalariados ou migrar para os centros urbanos, de modo que o campo abastecesse a cidade de matéria-prima e mão-de-obra. Nestes centros, a principal atividade econômica estava relacionada a manufaturas têxteis, nas quais eram empregados a seda, o algodão e a lã como matérias-primas. Com a adoção dessa atividade econômica as cidades italianas, espanholas e inglesas ampliaram e enriqueceram seus mercados. (Oliveira, 1998)

Dessa forma, entre os séculos XVI e XVIII, o comércio tornou-se o principal setor desenvolvido para a economia européia. A burguesia construiu seu império econômico à medida que se intensificavam as relações em diferentes pontos do mundo. Velhos centros fechados abriram espaço para o crescimento e propagação do comércio e o desenvolvimento urbano ocorreu pelo trabalho da burguesia no mundo da produção agrícola, do tráfico colonial, das finanças e do controle da produção manufatureira. (Oliveira, 1998)

Pierre (1973), *apud* Oliveira (1998), afirmou que “uma nova era expandia-se para o capital mercantil, mais fecunda que as repúblicas mediterrâneas na Idade Média, porque abria espaço para o crescimento do mercado mundial o qual muitas cidades se beneficiariam deste desenvolvimento.” (p. 67)

Oliveira (1998) considera que esse período de transição do feudalismo para o capitalismo apontou como principais características o incremento das trocas externas, da circulação monetária, o avanço da propriedade absoluta e individual, o aumento das populações trabalhadoras e da importância da cidade, a constituição de fortunas mobiliárias e a concorrência da política tarifária do Estado com a apropriação senhorial-feudal. As relações de trabalho não sofreram modificações avançadas e o corporativismo medieval só foi eliminado da Europa no século XVIII. O trabalhador foi libertado principalmente dos meios de produção no campo, mas os laços de cooperação nos outros setores de produção se mantiveram.

Nesse período os tipos mais conhecidos para a produção agrícola foram os arrendatários e parceiros. Os arrendatários eram os burgueses que através do cercamento obtiveram suas propriedades, provocando a expropriação de camponeses, restando apenas alguns para trabalhar na manufatura e cultivo da terra, com o compromisso de pagar o aluguel. Muitos ficaram à mercê, sem terra e sem trabalho, o que os fez migrar para centros urbanos. O artesanato rural articulado com interesses do comerciante-manufatureiro constituiu motivo de fixação do camponês no campo, onde ficou a mercê de ganho extra. (Oliveira, 1998)

A parceria se dava de modo a deixar o camponês em estado bastante miserável, pois sobre eles caía todo o peso do trabalho, sendo obrigado a produzir e repartir com o dono da terra o produto final. Tal fenômeno impedia o crescimento e realização do desejo de independência, obrigando assim o homem a se submeter à vontade do burguês para sua própria subsistência. Existia ainda outra forma de mão-de-obra mais precária chamada jornaleiro (diarista) que perambulava em busca de algum trabalho. (Oliveira, 1998)

A partir do século XVIII iniciou uma melhoria na condição do trabalhador rural adquirido pelo aumento da produção, avanço do capital e melhorias das técnicas de produção o que resultou uma melhor condição ao camponês. (Oliveira, 1998)

A manufatura padrão na transição era a têxtil a qual foi a principal atividade em que houve mudanças significativas. A produção baseada na cooperação desapareceu quando se instalaram as manufaturas nas cidades européias ficando como as responsáveis pela divisão de trabalho, uma atividade complexa das grandes indústrias no capitalismo. A partir do século XVI, o trabalho artesanal sofreu modificações. Com o aumento da demanda houve a expansão das oficinas que gradativamente livrou-se das regulamentações feudais. Conseqüentemente, ocorreu uma melhoria qualitativa dos tecidos, os antigos laços que prendiam o trabalhador ao senhor foram soltando-se. Os entraves para ascensão dos camponeses desapareceram no século XVII. As corporações francesas cresceram significativamente no qual o rei Luís XI impôs uma organização patrocinada pelo Estado, transformando os ofícios livres em ofícios juramentados. Com isso diminuiu o número de oficiais livres. Esta intervenção beneficiou os burgueses até o final do século XII no qual cresceu significativamente o número de corporações, assim a monarquia encontrou na burguesia os aliados contra o feudalismo. (Oliveira, 1998)

Nestas corporações não havia um controle rígido para admissão de outros oficiais. Este funcionamento enfraqueceu as corporações unindo a necessidade de produzir em grande escala e a nova divisão do trabalho. No século XVIII a política colonial francesa contribui para o enfraquecimento permitindo a intervenção de comerciantes estrangeiros e o ingresso de trabalhadores vindos das colônias, acabando com as corporações de ofício. Elas sucumbiam diante do trabalho livre emergente e do trabalho semicompulsório tradicional. Aqui o espaço ficou aberto para implantação das grandes indústrias urbanas. (Oliveira, 1998)

A divisão do trabalho começou a se organizar para atender a demanda com maior produtividade. O capitalismo surge a partir da Revolução Industrial que pode ser entendida em duas fases. A primeira (1760-1850) corresponde a transformações tecnológicas e sociais promovidas no setor têxtil e introdução da máquina a vapor na produção que até então utilizavam a força manual, tração animal e energia hidráulica. Esta introdução inovadora de tecnologia encontrou resistência dos trabalhadores. (Oliveira, 1998)

A segunda fase da Revolução Industrial (1850-1900) se destacou pela expansão da maquinaria a outros países da Europa como a Bélgica, a França e a Alemanha; da América, como Estados Unidos, e da Ásia, como o Japão. Foi descoberta a energia elétrica como força motriz e gasolina como combustível além de várias invenções como o rádio, submarino, motores de explosão sendo o automóvel o invento mais expressivo. Evoluiu a construção de navios e ferrovias. (Oliveira, 1998)

Estas duas fases da Revolução Industrial corresponderam a uma etapa importante do crescimento do capitalismo (capitalismo industrial), que tinha no século XIX, e até a primeira Guerra Mundial (1914-1918), um caráter liberal, assentado na livre concorrência. Por isso de 1760 até 1914, o capitalismo industrial foi denominado de capitalismo liberal.

Iglesias (1987) coloca que nas indústrias ocorreu o emprego das máquinas, que significou a substituição do trabalho humano mais que sua simples ajuda. O homem passa a agente de direção, de manobra de aparelhos mais ou menos complicados. Assiste-se pois à passagem de manufatura para a maquinofatura, culminando na natureza da Revolução Industrial.

O empresário passa a ser o dono do aparelhamento e do material, o artesão apenas o que vende sua força para a fábrica: o proprietário terá o lucro – poderá ser também o prejuízo, o operário tem o salário. A diferença entre o lucro e os salários e o investimento em geral significará o ganho do investidor. (Iglesias, 1987)

A Revolução Industrial consistiu na utilização de máquinas que produziram grandes mudanças econômicas e sociais na Inglaterra. Os produtos passaram a ser produzidos em indústrias e paulatinamente a mecanização deixou vários agricultores, obrigando-os a transferirem-se para indústrias. (Muniz e Faria, 2001)

No século XX, após a primeira Guerra Mundial, com a implantação definitiva da indústria mecanizada, da produção automatizada, o avanço tecnológico foi espetacular cristalizando-se a “civilização industrial”. O mundo passou por uma reestruturação geopolítica e os Estados Unidos substituíram a Inglaterra na hegemonia mundial; o capitalismo assumiu formas mais agressivas, surgiu o capitalismo monopolista no qual o papel do Estado foi redimensionado e ocupou a função centralizadora. Durante esta fase que se arrasta até os nossos dias, a produção industrial foi automatizada e os

meios de comunicação expandiram-se vertiginosamente. A energia elétrica substituiu definitivamente a energia a vapor e surgiu uma alternativa energética: a atômica. (Oliveira, 1998)

A Revolução Industrial não assistiu apenas a substituição do trabalho manual pelo emprego da máquina na produção. O lento processo de ruptura das relações feudais promoveu a separação gradativa do trabalhador dos meios de produção no campo e nas manufaturas. O camponês passou de dominado a trabalhador livre, expropriado das terras e obrigado a vender sua força de trabalho para sobreviver. Ao burguês capitalista passou a pertencer à apropriação dos meios e o controle do trabalho. A força de trabalho passou a ser mercadoria, o trabalho foi apropriado por dinheiro, o salário, o que Marx denomina de preço do trabalho. (Oliveira, 1998)

Com a expansão crescente da Idade Moderna, a própria manufatura tornou-se insuficiente para atender às exigências do consumo. Surgiu a grande indústria urbana, criadora do mercado mundial que acelerou o desenvolvimento do comércio, da navegação e dos meios de comunicação. (Oliveira, 1998)

Remondón (1965), *apud* Oliveira (1998), afirmou que “a burguesia desempenhou na História um papel essencialmente revolucionário.” (p. 79) A burguesia tornou-se a proprietária do poder, criou condições históricas para a modificação do trabalho. Ela libertou o trabalhador de seus ofícios e liberta a capacidade de explorar sua força de trabalho ampliando sua influência e legitimidade conferida pelo poder do Estado.

Contudo, apesar da ampliação do progresso e das relações de comércio o crescimento burguês não foi acompanhado do crescimento do operariado contemporâneo; o crescimento econômico evoluiu, mas o progresso social não acompanhou o avanço, pois o proletariado surgido com a grande indústria urbana ficou sujeito às vicissitudes da burguesia, passando sua capacidade produtiva a depender da máquina condicionada à noção de lucro, pelo que seu trabalho representou na consecução do produto. Estabeleceu-se o domínio do trabalho pelo capital e a mais-valia tornou-se a marca registrada dessa dominação. (Oliveira, 1998)

A mais-valia, utilizada no capitalismo, tem como princípio à liberdade do trabalhador para que possa vender sua força de trabalho a quem bem quiser. Livre nesta condição significava ser destituído de todo meio de produção, condição

indispensável para que o trabalhador, com fins de sobrevivência, venda sua força de trabalho ao capitalista que possui esses meios. O contrato de trabalho passou a regular esta venda. (Oliveira, 1998)

Mediante o contrato de trabalho, o trabalhador despende energia para produzir, em troca de uma remuneração do trabalho, com a qual reproduz sua energia é o salário. O salário deve corresponder às necessidades materiais, culturais do trabalhador e de sua família. (Oliveira, 1998)

Se o trabalhador recebesse o salário pelo que produzisse, não haveria mais-valia. O capitalista, ao contratar a mão-de-obra, utiliza-a plenamente durante o tempo estipulado pelo contrato de trabalho. Assim, a força de trabalho tem valor de uso, pois o trabalhador é usado para produzir durante o tempo de trabalho e produz mais do que recebe. A diferença entre o que o trabalhador recebe para produzir e o que ele efetivamente produz, é denominada a mais-valia. (Oliveira, 1998)

Assim o que se constata é que mais-valia é o cerne do capitalismo, devido a sua capacidade de gerar lucro, uma vez que ela representa tempo extra de trabalho, não-remunerado.

Jaccard (1974), *apud* Oliveira (1998), explana que os processos de produção anteriores, o escravo, o servo, o artesão eram categorias que se confundiam com um sistema de produção de riqueza com mecanismos de compulsão. O capitalismo libertou o trabalhador da compulsão derrubando os privilégios das profissões e proclamando a liberdade total da indústria e do trabalho. O aumento e o crescimento das indústrias interferiram na distribuição física do trabalhador, na medida em que se estabelece a relação capital-trabalho. A burguesia fixou regras de exploração do trabalho instaurando-se a lei da oferta e da procura. O trabalhador industrial passou a integrar a massa do proletariado, num momento livre mergulhado, a partir da sua libertação, numa relação determinada por regras de mercado e do lucro, de um lado, e pelo índice de produtividade de outro na qual o ritmo da produção passou a ser imposto e o homem perdeu o controle da quantidade de movimentos emitidos pelo seu corpo.

Marx (1966), *apud* Oliveira (1998), em seu texto *Ideologia alemã* que estabelece princípios fundamentais para a compreensão do papel histórico da grande indústria e das relações de trabalho afirma que:

É a grande indústria que, malgrado as medidas de proteção, universalizou a concorrência (ela é a liberdade prática no comércio, a proteção não é senão um paliativo, uma defesa contra a liberdade comercial), criou os meios de comunicação e o mercado mundial modernos, subordinou o comércio, transformou todos os capitais em capital industrial, e engendrou assim a circulação rápida e a concentração dos capitais. Ela constrangeu pela concorrência universal todos os indivíduos ao desdobramento da sua energia. Ela fundou a história mundial, tornando cada nação, cada indivíduo, dependentes, para a satisfação das suas necessidades, do mundo inteiro. Ela destruiu o caráter naturalmente limitado das nações. Ela submeteu ao capital as ciências da natureza e arrebatou da divisão do trabalho sua última aparência natural. Ela destruiu em geral o natural, tanto quanto isso é possível no trabalho, e todas as relações sociais foram substituídas pelas relações de dinheiro. (p.80)

Dessa forma, percebe-se o agressivo impacto causado pelo surgimento das indústrias e influência do capitalismo nas relações de trabalho que alienaram e condicionaram o exercício da atividade laboral, o qual não é o trabalho que nos serve, somos nós que servimos ao trabalho.

Desde o início da Revolução Industrial, os trabalhadores buscaram reagir ao emprego da máquina, considerada como fator de desemprego e de supressão do trabalho. Na Inglaterra desde a quebra das máquinas no início do século XIX, até o aparecimento dos primeiros sindicatos de trabalhadores, assistiu-se a uma luta pela conquista do caráter organizativo do trabalho e dos direitos do trabalhador. Segundo Oliveira (1998) a primeira metade do século XIX foi repleta de movimentos proletários na Europa em torno de associações de trabalhadores, tendo seu momento mais intenso após a II Guerra Mundial durante o qual o crescimento econômico esteve articulado ao fortalecimento dos movimentos dos trabalhadores e ao desenvolvimento do Estado de Bem-Estar Social. (Toni, 2003)

Com o passar do tempo, esses movimentos foram ocupando maiores espaços e vários estudos foram sendo estruturados. O curioso é que descobriram vários fatores relacionados às pessoas que influenciam na produção laboral, o que contribuiu para provocar transformações nas relações no trabalho.

Cap: 2 DESENVOLVIMENTO E EVOLUÇÃO DAS ORGANIZAÇÕES

Analisando o panorama empresarial atual de uma forma geral, percebe-se que as organizações se encontram num momento de transformações constantes. As mudanças técnicas e científicas e suas implicações éticas e sociais estão sendo mais numerosas e rápidas do que em qualquer outra época histórica.

Chiavenato (2002) expõe que a sociedade configurou-se de tal forma que as pessoas passaram a depender das organizações para viver. São nelas que as pessoas encontram os meios de satisfazer seus desejos e necessidades a nível intelectual, emocional, econômico, espiritual, possibilitando o alcance dos interesses individuais. Este acontecimento foi possível graças à formação de grupos que unidos pelo mesmo objetivo, organizaram-se de modo a gerar produção, pois isoladamente os indivíduos não têm meios para satisfazer tal necessidade. Em conjunto se sobrepõem as limitações individuais surgindo um novo desafio que é atingir a eficácia de convivência com o outro, uma habilidade primordial exigida nas empresas atuais.

Chiavenato (2002) explica os diversos momentos de transformações nas organizações, que ocorreram no século XX, distinguindo-as em 3 fases: Era da Industrialização Clássica, Era da Industrialização Neoclássica e Era da Informação.

2.1) ERA DA INDUSTRIALIZAÇÃO CLÁSSICA: Período de 1900 a 1950

A Era da Industrialização Clássica teve seu início com o advento da Revolução Industrial. A intensificação da industrialização da época provocou o surgimento da mecanização, automação, produção e consumo em massa, acréscimo de empregados nas empresas e aumento do capital. (Muniz e Faria, 2001)

Nesse período, a composição empresarial caracterizou-se pela centralização de decisões seguindo um modelo burocrático no qual as determinações eram adotadas de cima para baixo pelo alto escalão da companhia obedecendo a uma hierarquia estabelecida. A estrutura era piramidal e composta por departamentos funcionais. A conduta dos empregados era determinada pelos chefes e visavam a disciplina e a padronização. A cultura difundida era tradicional e conservadora com valores voltados para o passado. (Chiavenato, 2002)

As pessoas eram concebidas como recursos de produção, juntamente com outros recursos organizacionais, como máquinas, equipamentos e capital. A administração das pessoas era tradicionalmente denominada Relações Industriais, dentro da concepção dos três fatores tradicionais de produção: natureza, capital e trabalho. Tudo para servir à tecnologia. As mudanças ocorriam de forma relativamente lenta, suave, progressiva, paulatina e previsível. (Chiavenato, 2002)

Um dos grandes representantes e estudiosos do Modelo de Administração Clássica foi Frederick Winslow Taylor (1856-1915) que foi o propulsor inicial da eficiência industrial, sendo chamado de o "Pai da Organização Científica do Trabalho". Contribuiu eficazmente para o desenvolvimento industrial do século XX através dos princípios de Administração Científica que elaborou em seus estudos.

Para este autor era importante descobrir a "melhor maneira" de executar uma tarefa. Isso seria função do gerente enquanto aos trabalhadores caberia a aprendizagem deste procedimento através de um sistema de incentivo de recompensas e punições o que facilitaria sua adoção e garantiria a rentabilidade nos negócios.

Taylor (1990) realizou vários estudos científicos, inventou um novo modo de cortar aço aos 23 anos que com vários experimentos através de observação e métodos que oferecessem melhoria nas condições do trabalho, maior seria o rendimento e o aumento da produtividade dos operários. Assim registrou 50 patentes de invenção sobre máquinas, ferramentas e processos de trabalho. Nesta fase seguia os seguintes princípios:

- Atribuir a cada operário a tarefa mais elevada de acordo com suas aptidões;
- Solicitar dos operários o melhor que pudessem oferecer para um trabalhador naquela categoria;
- Receberiam em troca, pela maior soma de trabalho, uma remuneração de 30 a 50 por cento, superior à de sua classe.

Os princípios descritos por Taylor são:

- Substituir os velhos métodos rotineiros, por novos que sejam adequados a cada fase do trabalho humano por meio de uma ciência que demonstre os melhores métodos.

- Selecionar os melhores trabalhadores para cada função, passando ao gerente a competência de ensiná-los, treiná-los ao invés de deixar que o próprio operário se desenvolva e determine por si que atividade irá desempenhar.
- Criar um clima de cooperação e harmonia para que os trabalhadores aderissem aos meios científicos utilizando treinamentos.
- Garantir que o trabalho está sendo desenvolvido conforme estabelecidos através da monitoração exercida pelos gerentes para garantir a execução do melhor serviço.
- Aos gerentes caberia a responsabilidade de organizar o trabalho, os operários só devem executá-lo.
- Os gerentes auxiliam as tarefas planejando a distribuição das mesmas e eliminando interrupções.

Tais idéias influenciaram todo o mundo, recebendo apoio e adesão de outros especialistas no seu trabalho.

Outro grande destaque nesta época foi Henry Fayol (1841 – 1925) considerado o pai da moderna teoria da administração desenvolveu suas teorias e princípios no início do século XX. Definiu sua doutrina desta forma: “Pode-se dizer que até agora o empirismo tem reinado na administração dos negócios. Cada chefe dirige à sua maneira, sem se preocupar em saber se há leis que regem a matéria”, apontando a necessidade de introduzir o método experimental, ou seja, observar, recolher, classificar e interpretar os fatos. Instituir experiências, impor regras.” (Fayol, 1968, p. 11)

De acordo com seus princípios o papel do chefe consistia em: Administrar significa prever, organizar, comandar, coordenar e controlar; Prever é perscrutar o futuro e traçar o programa de ação; Organizar é constituir o organismo material e social da empresa; Coordenar significa unir e harmonizar atos e esforços e Controlar é fazer cumprir as normas e regras estabelecidas.

O autor compreende a administração como uma função que reparte as áreas da empresa de modo que devam funcionar em conjunto para a obtenção dos resultados.

Para tanto utilizou alguns princípios que balizaram sua carreira como:

- a) Divisão do trabalho: produzir mais e melhor, utilizando para tal o mesmo esforço. Sua tendência é a especialização e separação de poderes.
- b) Autoridade e responsabilidade: direito de dar ordens e de utilização do poder de se fazer obedecer. Paralelamente atua a responsabilidade no sentido de se fazer justiça para controle de ações que sejam injustas.
- c) Disciplina: cumprimento das obrigações convencionadas, destacando a importância que as leis satisfaçam ambas as partes: gerentes e subordinados.
- d) Unidade de comando: categoria fundamental que pontua recebimento de ordens através de somente um chefe.
- e) Unidade de direção: as atividades a serem desenvolvidas devem ser comandadas por um chefe para atingir o mesmo objetivo.
- f) Subordinação do interesse particular ao interesse geral: é necessário que haja a conciliação dos interesses individuais igualmente com os empresariais. Estes devem ser respeitados e não se contrapor.
- g) Remuneração do pessoal: pagamento por seu trabalho que deve ser repassado de forma equitativa e de acordo com o desempenho do subordinado, contudo não deve ocorrer ameaça por esquemas injustos de pagamento.
- h) Centralização: retenção de autoridade no chefe. Se é necessário o controle este modelo é utilizado, porém se não é preciso da opinião e participação dos subordinados utiliza-se a descentralização. É uma questão de medida.
- i) Hierarquia: forma como é organizada a composição dos gerentes e subalternos na empresa.
- j) Ordem: imprescindível para a organização da empresa. Tudo deve ter e ocupar seu lugar gerando a economia de tempo e dinheiro. Tanto os materiais como as pessoas devem possuir seu lugar – não sendo contudo, fácil de chegar a esta plena organização.

- k) Equidade: variável resultante da combinação de benevolência e justiça. Se esta é aplicada e percebida pelas pessoas gera um aumento na lealdade, benevolência e satisfação nos empregados.
- l) Iniciativa: capacidade de percepção de algo e execução que todo homem tem, como ser inteligente de agir com liberdade. O chefe que permite seus subordinados fazer uso deste, contribuem amplamente para a empresa.
- m) União do pessoal: a participação do grupo para confluência do resultado é determinante de sucesso para a empresa. Trabalhar num ambiente de harmonia e união é uma fonte de vitalidade para a empresa.

Os princípios desenvolvidos por Fayol facilitam o gerenciamento de empresas de qualquer índole, pois visam o êxito das associações e a satisfação de interesses econômicos.

Segundo Muniz e Faria (2001) o homem deste período era visto como racional e consciente capaz de tomar decisões em prol de seus objetivos. As decisões tinham a finalidade de maximizar os ganhos e os lucros.

2.2) ERA DA INDUSTRIALIZAÇÃO NEOCLÁSSICA: Período de 1950 a 1990

Após Segunda Guerra Mundial as mudanças ocorreram mais intensamente com mais velocidade, aumentando numa proporção imprevisível resultando num cenário mais competitivo. A tecnologia passou por um grande desenvolvimento e começou a interferir na vida das pessoas e das organizações. O modelo burocrático e funcional, base da administração científica tornou-se inflexível e vagaroso demais para acompanhar as mudanças que ocorriam no ambiente, o que fez com que as organizações tentassem buscar modelos inovadores com melhor ajuste às condições oferecidas. Surgiu a estrutura matricial que promoveu uma melhoria arquitetônica mas não suficiente em função da limitação da estrutura funcional anterior. Dessa estrutura foi gerada a fragmentação de grandes organizações em unidades estratégicas de negócios tornando o negócio mais bem administrado e ágil. A cultura organizacional

passou a concentrar-se no presente e a concepção passada de Relações Industriais foi substituída pela visão de Administração de Recursos Humanos. Nesta nova visão as pessoas são percebidas como recursos vivos capazes de agir mais eficazmente e autonomamente dentro da organização, em prol da produção. As mudanças já se colocavam velozmente. (Chiavenato, 2002)

2.2.1 Teoria das Relações Humanas

Muniz e Faria (2001) entendem o homem social como um ser complexo e seu comportamento não é visto como simplista. O homem inserido no meio é motivado por necessidades biológicas e psicossociais. Nenhum homem é igual ao outro. Encontrar semelhanças nas personalidades das pessoas pelo ambiente que foram criados e educados mas as diferenças individuais existem e não são esquecidas.

A organização informal contém padrões de relação encontrados em empresas que envolvem as relações humanas de simpatia, colaboração, status no grupo etc. esta fase foi marcada pela adaptação das ciências sociais (sociologia e psicologia) com a finalidade de humanizar e democratizar a administração. (Muniz e Faria, 2001)

George Elton Mayo (1880-1949) promoveu estudos na Western Electric Company, com o intuito de examinar o comportamento humano no trabalho através de métodos científicos. Suas pesquisas ocorreram entre 1927 até 1932. A contribuição que mais se destacou foi denominada de Estudos de Hawthorne. Mayo aplicou uma série de experimentos que foram divididos em três etapas para avaliar a correlação entre as condições físicas no local de trabalho e as práticas gerenciais. (Robbins, 2000)

O experimento inicial tinha como objetivo verificar o efeito da iluminação no local de trabalho com relação à produtividade, obtendo um resultado que surpreendeu o autor, já que sua primeira hipótese não foi tão relevante, pois descobriu que as mudanças na iluminação causavam pouco efeito, contudo as mudanças nas condições sociais interferiram bastante na produtividade do grupo. Experiências posteriores comprovaram que as relações grupais e atitudes relacionadas a companheirismo e apoio no trabalho interferiam no resultado final do grupo. (Muniz e Faria, 2001)

Análises destes estudos revelaram principalmente debilidades nos métodos da abordagem da Administração Científica e seus princípios, o que promoveu o estímulo de debates sobre a importância da satisfação humana e desenvolvimento das pessoas no trabalho. A abordagem das Relações Humanas nasceu deste debate com a finalidade de melhorar a eficiência, aumentar o crescimento, o desenvolvimento e satisfação dos funcionários. (Robbins, 2000)

Este foi um importante passo para a construção de uma visão de homem mais abrangente que aos poucos foi consolidando a importância da subjetividade humana no trabalho.

2.2.2 Modelo de Homem

Na teoria das Relações Humanas os valores das pessoas são derivados das necessidades individuais e dos sistemas sociais pelo qual estão envolvidos. O homem é compreendido como ser complexo e sua satisfação não ocorre somente através de recursos financeiros, mas fundamentalmente da importância derivada de suas motivações, chave motriz das sensações. (Muniz e Faria, 2001)

2.2.3 Teoria Burocrática

Max Weber (1864-1920) desenvolveu o modelo de burocracia e exerceu grande influência no campo da administração do século XX. Seu empenho se dava na eficiência da análise de estruturas gerenciais. Esse sistema era balizado na especialização, disciplina, formalidade de comunicações e nas normas institucionais. (Muniz e Faria, 2001)

A ênfase dada a este modelo estava centrada nos elementos formais ignorando comportamentos informais. O poder era centralizado nas mãos do chefe que não se preocupava em aconselhar ou assessorar os trabalhadores. As características das organizações burocráticas eram a seleção e promoção no qual a especialização era o critério valorizado; a hierarquia de autoridade na qual os chefes dirigem as ações dos subordinados assegurando os interesses da burocracia; as regras e regulamentos que

eram inalteráveis; a divisão do trabalho por tarefas buscando eficiência e produtividade; a documentação escrita que proporciona consistência para avaliação dos procedimentos burocráticos e a propriedade à parte que visava a justiça de procedimentos. O principal objetivo era o alcance de resultado de forma mais racional e adequada possível a fim de prestar a máxima eficiência. (Muniz e Faria, 2001)

2.2.4 Outras Contribuições

Robbins (2000) aponta estudos de Money que colaborou elaborando os princípios para a organização. O princípio coordenativo visava a organização de tarefas em uma totalidade coordenada. A coordenação garantia a unidade atitudinal e a confluência em prol da missão comum. O princípio escalar reconhecia a importância das cadeias escalares ou hierárquicas de superiores e subordinados. O princípio funcional acentuava a importância de divisões funcionais, como comercialização, fabricação e contabilidade. Este autor observou a importância da realização do trabalho em áreas específicas e na empresa inteira, como era relevante à interface bem relacionada com os demais, ratificando a importância da coordenação e dos laços hierárquicos na empresa.

2.2.5 Teoria Estruturalista

Esta teoria entende a organização sob um prisma globalizante no sentido que cada um reage no meio influenciando os outros através de atitudes, maneiras e formas de agir. Visa também o sistema integrado e a interdependência dos fatores.

Motta (1998), *apud* Muniz e Faria (2001) caracteriza o estruturalismo como um sistema social aberto em que os conflitos são inevitáveis e aceitos. Esta abordagem adota um sistema motivacional misto, interpreta o homem como organizacional e visa o máximo de resultados.

2.2.6 Modelo de Homem

O homem organizacional para a teoria Estruturalista era compreendido como dotado de uma personalidade flexível voltada para o cooperativismo e coletivismo, preparado para atuar nas mudanças podendo até trocar de papéis de acordo com exigências necessárias do ambiente. Buscava agir de modo a minimizar conflitos e satisfazer suas necessidades pessoais vinculadas às empresariais. A satisfação profissional era uma premissa que levava o homem a adiar recompensas pessoais em prol da realização profissional em sua carreira. (Muniz e Faria, 2001)

Os incentivos mistos eram de ordem social, material e salarial destinados conforme a função exercida por cada funcionário em particular, de maneira adequada a sua atividade de modo que seja percebido como eqüitativa para o empregado.

Amitai Etzioni citada por Muniz e Faria (2001) colaborou com seus estudos utilizando variáveis como poder e controle para classificar as organizações como coercitivas, utilitárias, normativas e dualísticas. Suas principais conclusões foram que em organizações coercitivas o poder é imposto por controle ou baseado em prêmios ou punições. A força latente ou manifesta é utilizada sobre os subordinados que se comportam de maneira alienada em relação aos objetivos da empresa. Em organizações utilitárias o controle é baseado em incentivos econômicos. O envolvimento dos participantes é de base calculativa visando os benefícios que podem alcançar e em organizações normativas em que o poder é utilizado segundo os objetivos e métodos da organização. O controle requer um envolvimento moral e motivacional. Estas organizações são também chamadas de voluntárias. (Muniz e Faria, 2001)

2.2.7 Teoria Comportamental

Realiza-se no enfoque do comportamento do indivíduo com base em estudos, observações e experimentações envolvendo o indivíduo e seu comportamento, o grupo e a organização.

Esta teoria buscou os resultados de pesquisa de Psicologia, psiquiatria e sociologia para manipular e modelar o comportamento dos indivíduos para o alcance do aumento da produtividade mediante o aumento do controle, redução da alienação, elevação da moral e melhor integração do indivíduo na organização. (Muniz e Faria, 2001)

A principal preocupação desta teoria foi a motivação do indivíduo. Abraham H. Maslow desenvolveu o estudo em que salientou a disposição das necessidades humanas numa hierarquia denominada de escala de necessidades no qual explicava que sempre que uma necessidade é satisfeita surge outra. O homem está sempre em busca de satisfação. As necessidades seguem a ordem das primárias fisiológicas e de segurança e as secundárias: social, ego e auto-realização. (Muniz e Faria, 2001)

O psicólogo Frederick Herzberg (1966), *apud* Muniz e Faria (2001), também foi um grande colaborador e formulou a teoria dos dois fatores destacando os fatores higiênicos encontrados no ambiente em que os indivíduos não possuem o controle e os motivacionais encontrados nas tarefas executadas e sob o controle do indivíduo.

McClelland (1961), *apud* Muniz e Faria (2001), afirma que pode ocorrer uma maximização da eficácia através de um clima organizacional que vise a satisfação das pessoas na empresa e que canalize o comportamento motivado em direção dos objetivos organizacionais. Identificou três motivos na dinâmica do comportamento humano que são necessidade de realização, de afiliação e de poder.

Douglas McGregor (1906-1964) preocupou-se em comparar estilos de liderança administrativa, o que fez surgir a Teoria X baseada na teoria tradicional, excessivamente mecanicista e pragmática e a Teoria Y baseada em teorias modernas quanto ao comportamento humano. (Robbins, 2000)

McGregor (1966), *apud* Robbins (2000), apresenta como premissas da teoria X três pressupostos, assim expostos:

- A média dos seres humanos tem uma aversão inerente ao trabalho e o evitará se possível.
- A maioria das pessoas devem ser coagidas, controlas, dirigidas ou ameaçadas de punição para aquisição dos objetivos empresariais, já que detestam o trabalho.

- A média dos seres humanos prefere ser mandada, deseja evitar a responsabilidade, possui relativamente pouca ambição e sobretudo, quer segurança.

A Teoria Y destaca as seguintes premissas:

- O esforço físico e mental no trabalho deve ser alcançado
- As pessoas podem praticar o autocomando e autocontrole em serviços em que se sintam envolvidas.
- A dedicação a objetivos é uma função das recompensas associadas à consecução.
- Na maioria dos casos os seres humanos aceitam e buscam a responsabilidade.
- Imaginação, inventividade, criatividade e capacidade para usar essas qualidades na solução de problemas organizacionais.

Percebe-se a partir desses estudos como a importância ao trabalhador foi sendo modificada permitindo concomitantemente uma ampliação da satisfação do trabalhador e conseqüentemente um serviço de melhor qualidade.

2.3 ERA DA INFORMAÇÃO: início em meados de 1990 até os dias atuais

Após a ocorrência da Revolução Industrial, principalmente no século XX, ocorreram transformações fundamentais na sociedade. No início dos anos 90 surgiu o termo 3ª Revolução Industrial ou Era da informação para nomear o período marcado por intensas mudanças que ocorreram cada vez mais velozes, imprevistas e inesperadas em função da inovação tecnológica a qual veicula a informação pelo mundo em milésimos de segundos. Esta revolução em curso, centrada nas tecnologias da informação, de base microeletrônica, vem remodelando a base matricial da sociedade e condicionando alterações importantes nas relações entre a economia, o Estado e a sociedade. (Chiavenato, 2002)

Para Castells (1999) os elementos mais importantes dessa reestruturação podem ser caracterizados como maior flexibilidade de gerenciamento; descentralização

das empresas e sua organização em redes tanto internamente quanto em suas relações com outras empresas; considerável fortalecimento do papel do capital no trabalho com o declínio concomitante da influência dos movimentos de trabalhadores; individualização e diversificação cada vez maior das relações de trabalho; incorporação maciça das mulheres na força de trabalho remunerada, geralmente em condições discriminatórias; aumento da concorrência econômica global em um contexto de progressiva diferenciação dos cenários geográficos e culturais para a acumulação e gestão do capital. Dessa forma, o que se percebe é que as mudanças foram profundas e atingiram as mais diversas áreas impactando ativamente nas relações sociais, no trabalho, na vida cotidiana, na cultura e nas relações de poder.

De acordo com Dina (1987) a transformação atingiu diretamente as organizações, pelas quais a sociedade moderna é formada. Em consequência destas transformações as empresas atualmente passaram a ajustar-se às necessidades do ambiente e aos clientes tornaram-se mutáveis e exigentes. Os cargos e funções foram redefinidos e os departamentos passaram a ser provisórios e não definitivos. Surgiram Organizações virtuais interligadas eletronicamente e sem uso de papéis, trabalhando melhor, de maneira mais próxima do cliente. O principal recurso tornou-se a geração do conhecimento e o processamento da informação, entendidos como fontes de poder e riqueza nas organizações. O trabalho mental passou a ser cultuado nas organizações e uma exigência necessária ao alcance de emprego. A partir deste contexto a Administração de Recursos Humanos cedeu lugar a Gestão de Pessoas, sendo concedido à devida autonomia e abordadas como dotadas de inteligência, habilidades, personalidades, aspirações, percepções, bem como dotadas de capacidades e proativas.

A direção passiva das pessoas perdeu o sentido e atitudes como capacidade de iniciativa e responsabilidade são permitidas e desejáveis. A administração passa a ser feita com as pessoas e o capital intelectual passa a ser valorizado como o recurso mais importante e diferenciador na organização. Diante deste cenário a cultura organizacional contemporânea exige pessoas que agreguem valor à organização e que assumam um perfil flexível, participativo e polivalente. O curioso, é que estes são pressupostos vivenciados nas formações primitivas, em que a cooperação era o

conceito balizador das atividades humanas da época. O tempo passa e os conceitos são retomados, o que indica que o conhecimento é recriado e não deve ser rejeitado, mas aproveitado de modo que não impeça a transformação, mas sirva de complemento.

Nesse novo contexto a Administração de Recursos Humanos (ARH) compreende as pessoas como a solução dos problemas da organização. De desafio tornam-se a vantagem competitiva, de recurso organizacional mais importante passa a ser o parceiro principal do negócio.

Um outro conceito igualmente importante para a compreensão desta época se refere à globalização. Castells (2001), *apud* Trindade e Prigenzi (2002), define o processo globalizado como “aquele em que as atividades decisivas num âmbito de ação determinado funcionam como unidade em tempo real no conjunto do planeta”. (p.1)

Para Diniz (2001) este conceito refere-se a um fenômeno multidimensional e histórico que obedece a decisões de natureza política apontando para dimensões mundiais, fenômenos sociais, bem como para uma consciência global dos atores sociais.

Santos (2001) afirma que a globalização primeiramente se refere ao aspecto econômico ligado à produção, novos padrões de comércio, investimentos e empreendimentos, mas também designa o fenômeno do intercâmbio político, social e cultural entre as diversas nações. A noção de globalidade remete a conjunto, integralidade, totalidade. A palavra global carrega o mesmo sentido inteiro, total. Sugere, portanto, integração. Desse modo, o uso desse termo supõe algo que não é quebrado, excluído ou expulso.

Já Ataíde (2003) analisa que a globalização prometia a abertura de mercado e igualdade de oportunidades para todos, o que significava que todos os indivíduos fariam ou poderiam fazer parte de um mesmo mundo, de uma mesma realidade. O pressuposto da democracia denota uma sociedade livre com igualdade de direitos e deveres, mas não foi esse o resultado obtido. Surgiu um novo paradigma o qual pressiona as pessoas a estarem sempre preparadas ao desempenho de funções que estão em constante transformação, consequência do emprego de novas técnicas

organizacionais e da automação. Isto ocorre pela acelerada evolução dos métodos de trabalho que buscam imprimir qualidade nos produtos como requisito de sobrevivência.

Concorda-se com Diniz (2001) quando afirma que os efeitos são altamente desorganizados e desestruturados. O que se observa não é uma integração inclusiva com direitos iguais a todos, mas ao contrário é percebida como um sistema interacional marcado por grandes contrastes e polaridades acentuando a exclusão social. De um lado ela gera um processo de homogeneização, utilizando padrões culturais, contudo o universo de tensões e conflitos é visível e incontestável. (Santos, 2001)

Existe uma contradição entre o avanço tecnológico e o aprofundamento da exclusão de milhões de pessoas do mercado de trabalho. Percebe-se que este modelo serve basicamente aos interesses da classe dominante globalizada. Segundo Santos (2001, p.9), “os principais objetivos são a redução do poder do estado, privatizações, aberturas às importações, endividamento externo, políticas fiscais favoráveis às multinacionais, aumento do desemprego, redução de salários e gastos trabalhistas. As empresas neste contexto pressionam o estado para flexibilizar a legislação trabalhista com o intuito de maximizar seus lucros e competitividade”. Neste contexto, as consequências são taxas de exploração da força de trabalho cada vez maiores e precarização das relações de trabalho. Analisando estes fatos pode-se concluir que a acumulação do capital necessário à reprodução do sistema está comprometida com interesses privados deixando de investir em salário e em bem-estar social, causando uma deterioração da qualidade de vida dos excluídos do sistema dominante. Um dos temas prioritários atualmente é o bem-estar social e econômico que visam o desenvolvimento social. Esta responsabilidade é recente e prioriza a qualidade de vida do ser humano, pois as pessoas atualmente são consideradas como o recurso mais importante a ser investido para se atingir a produtividade e qualidade necessária na empresa.

CAP. 3 QUALIDADE DE VIDA NAS ORGANIZAÇÕES: UM TEMA ATUAL

3.1 UM CONCEITO ABRANGENTE

Silva e De Marchi, (1997) analisam os conceitos saúde e qualidade de vida como interrelacionados entendendo que a saúde é primordial para que se tenha um nível qualitativo de vida.

Seidl e Zannon (2004) verificaram em estudos que a referência a este tema surgiu na década de 30. Estas autoras apontam o conceito qualidade de vida referindo-se a dois aspectos: um generalista e outro relacionado à saúde. No aspecto geral, este é entendido como transcultural, internacional no sentido multicêntrico, sendo considerado mais amplo e, em relação à saúde, são enfatizadas as enfermidades ou intervenções em saúde.

Seidl e Zannon (2004) também assinalam após estudos revisados na literatura que os termos qualidade de vida e saúde aparecem quase como sinônimos. Estudos realizados por Smith et al. citados pelas mesmas autoras, chegaram à conclusão de que estes construtos são divergentes e alertaram que determinados instrumentos que avaliam a percepção do estado de saúde não devem ser usados para avaliação da Qualidade de Vida. Dantas (2003) expõe sobre dois meios para se medir a qualidade de vida, um composto por instrumentos genéricos que englobam a maior quantidade dos fatores relacionados à saúde e que causam impacto no indivíduo e outro com instrumentos específicos que permitam detectar particularidades em determinadas situações. Portanto, percebe-se que estes dois conceitos são diferentes e difíceis de definir uma limitação, já que são interligados devido à finalidade dos mesmos que se refere à promoção do bem-estar das pessoas.

A Organização Mundial de Saúde (OMS) define saúde não apenas como a ausência de doença, mas "como a situação de perfeito bem-estar físico, mental e social." (Segre e Ferraz, 1997, p. 2) Este conceito, para estas autoras é considerado uma inverdade, já que uma condição de perfeito bem-estar é utópica.

É consenso entre diversos autores estudados (Dantas et al., 2003; Fernandes 1996; Seidl e Zannon, 2004) que ainda não existe uma definição conceitual específica sobre o tema qualidade de vida. Em meados da década de 70 Campbell (1976) assim

expôs sobre o tema: “é uma vaga e etérea entidade, algo sobre a qualidade muita gente fala, mas ninguém sabe claramente o que é.” No entanto, a partir da década de 90 algumas características foram consideradas fundamentais como: subjetividade, multidimensionalidade e bipolaridade.

A subjetividade diz respeito à percepção da própria pessoa quanto ao seu estado, sua situação pessoal. Sobre este aspecto Segre e Ferraz (1997) enfatizam que de acordo com a Bioética, o conceito "qualidade de vida" é visto sob o foco da autonomia, ou seja, é entendido como algo intrínseco ao sujeito, no qual ele é quem determinará seu próprio estado. Sob este prisma entende-se que a realidade é construída e percebida sob o olhar singular de cada indivíduo.

A multidimensionalidade se refere às diversas dimensões que compõe o conceito, que Dantas (2003) assinala de forma generalista como a saúde física, o estado psicológico, os níveis de independência, o relacionamento social, as características ambientais e o padrão espiritual. Estes são fatores fundamentais e imprescindíveis para se determinar o estado do indivíduo, que será tanto melhor quanto mais equilíbrio houver entre essas variáveis.

Para uma melhor compreensão de como surgiu o interesse sobre o estudo científico referente à qualidade de vida, será apresentado a seguir um histórico do mesmo.

3.2 HISTÓRICO E FATORES DETERMINANTES DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O interesse quanto à sistematização de estudos sobre qualidade de vida ocorreu entre os séculos XVIII e XIX com o surgimento dos métodos de produção que visavam melhores condições de trabalho, o que interferia diretamente na produtividade, qualidade e moral do trabalhador. (Rodrigues, 2000)

Na década de 50 estudos realizados do “Tavistock Institute”, em Londres, Eric Trist e colaboradores empenharam-se numa série de pesquisas relacionadas à organização do trabalho com o objetivo de melhorar a satisfação do trabalhador em seu ambiente de trabalho, culminando no surgimento da abordagem sócio-técnica. As organizações eram entendidas a partir das funções técnicas que dispunham, e eram diferenciadas por meio do tipo de tecnologia que imperava na empresa, ou seja a tecnologia disponibilizada determinava o ramo da organização. (Muniz e Faria, 2001)

Inicialmente este foi um modelo proposto por sociólogos e psicólogos do Instituto, sendo composto por um sistema gerencial com a função de administrar e desenvolver os processos de tomada de decisão, procurando otimizar relações entre sistema social e técnico buscando uma concretização de resultados funcionais.

Huse & Cummings (1985), *apud* Rodrigues (2000) pontuam que nesta mesma época Louis Davis e colaboradores desenvolveram pesquisas para aprimorar as “linhas de montagem”, com o intuito de promover satisfação e um ambiente de trabalho mais agradável aos operários.

Os movimentos sobre Qualidade de Vida tomaram impulso na década de 60. A conscientização dos trabalhadores e a crescente mobilização referida a responsabilidade social marcaram contributivamente para a preocupação de cientistas e dirigentes para realizarem pesquisas sobre melhores formas de realizar o trabalho. (Rodrigues, 2000).

Até meandros de 1974 Nadler e Lawler (1983) e Huse e Cummings (1985), citados por Rodrigues (2000), pontuam que este momento foi marcado pelo intenso interesse de cientistas, líderes sindicais, empresários e governantes com o intuito de melhorar a realização do trabalho através de pesquisas sobre “como influenciar a

qualidade das experiências do trabalhador num determinado emprego” (Nadler e Lawler, 1983, p. 21).

Desse modo, os autores Nadler e Lawler (1983), *apud* Fernandes (1996), desenvolveram um trabalho significativo, pelo qual demonstram os caminhos percorridos na evolução da Qualidade de Vida no Trabalho, o que é demonstrado no quadro a seguir:

CONCEPÇÕES EVOLUTIVAS DO QVT	CARACTERÍSTICAS OU VISÃO
1- QVT como uma variável (1959 a 1972)	<i>Reação do indivíduo ao trabalho. Era investigado como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.</i>
2- QVT como uma abordagem (1969 a 1974)	<i>O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, tendia a trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.</i>
3- QVT como um método (19772 a 1975)	<i>Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era visto como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.</i>
4- QVT como um movimento (1975 a 1980)	<i>Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os temos administração participativa e democracia industrial – eram frequentemente ditos como ideais do movimento de QVT.</i>
5- QVT como tudo (1979 a 1982)	<i>Como panacéia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.</i>
6- QVT como nada (futuro)	<i>No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de apenas um “modismo” passageiro.</i>

Quadro 1 – Evolução do conceito de QVT. Nadler e Lawler (1983), citado por Fernandes (1996, p. 42)

Rodrigues (2000) pontua sobre a crise energética que ocorreu na década de 70 , a qual gerou uma alta inflação atingindo as grandes potências do Ocidente, que conseqüentemente culminaram na desaceleração no empenho e desenvolvimento em relação a QVT. Nesta época a competitividade tornou-se mais acirrada e o mercado mundial foi considerado abalado, obrigando as potências a reverem seus modelos de gerenciamento.

Fernandes (1996) estudou vários autores tais como Walton (1973), Lippit (1978), Westley (1979), Belanger (1973), Westher e Davis (1983), Hackaman & Oldham (1975), entre outros que estruturaram modelos centrais identificando fatores determinantes da Qualidade de Vida nas organizações.

Walton (1973), *apud* Rodrigues (2000), propõe 8 categorias conceituais que podem ser entendidas como critérios, para auxiliar na análise de experimentos sobre a QVT. O primeiro critério se refere à compensação justa e adequada percebida através de uma equidade interna e externa, além de compensações justas, partilha dos lucros e ganhos e proporcionalidade entre salários. O segundo critério diz respeito a condições de trabalho que são compreendidas por uma jornada razoável num ambiente seguro e saudável. O terceiro pontua sobre o uso e desenvolvimento de capacidades como autonomia, domínio de informações sobre o trabalho de modo abrangente e uso de habilidades múltiplas. O quarto critério é a oportunidade de crescimento e segurança, crescimento de carreira pessoal com perspectiva de aumento salarial. O quinto afirma sobre a integração social na organização com conscientização de igualdade entre as pessoas, ausência de preconceitos, senso comunitário e relacionamento. O sexto critério é sobre o constitucionalismo que abarca a liberdade de expressão, os direitos trabalhistas e direitos de proteção ao trabalhador. O sétimo ponto é sobre o trabalho e o espaço total de vida com estabilidade de horários, tempo para lazer com a família e poucas mudanças geográficas. O oitavo critério é sobre a relevância social do trabalho na vida, manifestada pela imagem da empresa, pela responsabilidade social e pelos produtos e práticas de emprego.

Peters & Waterman (1983), *apud* Rodrigues (2000), delinearam 8 atributos utilizados por norte-americanos bem sucedidos que devem balizar um Programa de Qualidade de Vida no Trabalho, são eles:

- 1) *Uma firme disposição para agir;*
- 2) *Maior aproximação do cliente;*
- 3) *Autonomia e iniciativa dos trabalhadores;*
- 4) *Produtividade através dos trabalhadores;*
- 5) *Orientação por valores-filosofia organizacional;*
- 6) *Limitar-se ao conhecido;*
- 7) *Formas de trabalho simples e em pequenos grupos;*
- 8) *Política administrativa flexível. (p. 79)*

William Westley (1979), *apud* Fernandes (1996), classifica e analisa 4 problemas que funcionam diretamente como obstáculos a QVT: o político representado pelo conceito de segurança no trabalho, o econômico representado pela equidade salarial, o psicológico representado pelo conceito de auto-realização e o sociológico demonstrado pelo conceito de participação ativa no processo de trabalho.

Fernandes (1996) cita ainda Westher e Davis (1983) como autores de um modelo especificando elementos organizacionais, ambientais e comportamentais como aspectos que influenciam o projeto de cargos em termos de Qualidade de Vida no Trabalho. Os elementos organizacionais consideram o fluxo de trabalho e práticas de trabalho evitando abordagem mecanicista. Os elementos ambientais englobam a habilidade e disponibilidade de empregados e expectativas sociais e os elementos comportamentais envolvem a autonomia, a variedade, a identificação de tarefa e a retroinformação.

Belanger (1973), *apud* Fernandes (1996), aponta como aspectos relevantes para análise da qualidade de vida nas organizações os seguintes conceitos: 1- o trabalho em si envolve criatividade, variabilidade, autonomia, envolvimento e feedback. 2 – o crescimento pessoal e profissional que engloba o treinamento, oportunidades de crescimento, relacionamento no trabalho e papéis organizacionais. 3 - tarefas que possuem significado para o colaborador incluindo tarefas completas, responsabilidade aumentada, recompensas financeiras/não financeiras, enriquecimento. 4- funções e estruturas abertas com clima de criatividade, transferência de objetivos.

Hackman & Oldham (1975), *apud* Fernandes (1996), deixam claro que, a qualidade de vida no trabalho pode ser avaliada em termos de:

- a) Dimensões da tarefa, identificando seis atributos importantes para a satisfação do trabalho: variedade de habilidades, identidade da tarefa, significado da tarefa, inter-relacionamento, autonomia e feedback (do próprio trabalho e extrínseco).
- b) Estados psicológicos críticos envolvendo a percepção da significância do trabalho, da responsabilidade pelos resultados e o conhecimento dos reais resultados do trabalho.
- c) Resultados pessoais e de trabalho, incluindo a satisfação geral e a motivação para o trabalho de alta qualidade, bem como o absenteísmo e a rotatividade baixa.

De acordo com o exposto, percebe-se que estudos sobre a Qualidade de Vida no Trabalho contribuíram para enfatizar estudos sobre satisfação e motivação no trabalho, o que é uma necessidade diferenciada de tempos atrás. O bem-estar do empregado é um fator basilar nas organizações, pois as pessoas passaram a ser o recurso mais importante e determinante do sucesso da empresa.

3.3 UMA CONDIÇÃO ATUAL

Fazendo uma análise do contexto mundial atual, verifica-se que a invasão tecnológica, a comercialização, a crescente e promissora globalização conduziram e conduzem a sociedade a uma direção que é totalmente insustentável para o alcance de uma qualidade de vida plena. A intensa cobrança do mercado por especialização e aprimoramento de estudos, bem como a rapidez com que as informações se espalham, não permite que os indivíduos possuam o “perfeito bem-estar” referido no conceito da OMS, pois implica em condições intrínsecas de desenvolvimento de cada indivíduo.

Todo esse desenvolvimento obriga as empresas a desenvolverem programas de Qualidade Total para continuarem no mercado, o que impacta em mudanças nas relações de trabalho, pois para o alcance de maior produtividade e um resultado empresarial satisfatório se faz necessário encantar o cliente, uma característica atribuída as organizações que prezam por uma qualidade diferenciada. Estes

programas exigem pessoas que “saibam fazer” e que acima de tudo “queiram fazer” mais e melhor, e para isso a empresa necessita de empregados satisfeitos que busquem uma confluência para atingir o resultado. Desse modo, o alicerce para implantação da Qualidade Total é a melhor qualidade de vida dos colaboradores, pois a participação é fundamental nesse contexto. (Fernandes, 1996)

A modernidade pressiona para a busca de uma qualidade de vida que atinja os trabalhadores em seu âmbito físico e mental, por sua vez, os trabalhadores são motivados a participação e maior envolvimento com a empresa, buscando um comprometimento com a identidade da mesma. Essa é uma obrigação que se impõe em nosso tempo no qual o comportamento eleito como primordial ao colaborador chama-se polivalência.

Conseqüentemente essas transformações têm repercussão na vida e saúde dos trabalhadores especialmente no âmbito psicossocial. Não é à toa que doenças psicossomáticas tornam-se cada vez mais comuns em nosso meio, já que a corrida imposta pelo capitalismo e a constante pressão a que as pessoas estão submetidas diariamente, inviabilizam uma integração das dimensões do humano.

Diante do exposto, uma tendência atual se configura na implementação de Programas de Qualidade de Vida compreendidos como a saída para diversos problemas. Assim as empresas investem cada vez mais nestes programas objetivando a participação do empregado como auto-promotor da saúde, instigando, para isso, uma maior conscientização de seu estado e enfatizando a importância do mesmo. Um dos principais objetivos destas ações são as reformulações em nível do trabalho, visando garantir maior eficácia e produtividade e ao mesmo tempo o atendimento às necessidades básicas dos trabalhadores.

Os ganhos do trabalhador são: melhor qualidade na vida que será provavelmente mais longa, maior saúde física e mais felicidade. A felicidade decorre da maior satisfação com o trabalho, com suas atividades, por perceber que a empresa está preocupada e engajada na melhoria da vida dos trabalhadores o que gera maior comprometimento e viabiliza a produtividade e qualidade dos serviços. Devido a estes fatores ocorre uma melhoria nas relações de trabalho, maior disposição para trabalhar e uma vivência do trabalho como prazeroso e desejável. (Silva e De Marchi, 1997)

Walton (1973), *apud* Fernandes (1996), afirma que um programa de Qualidade de Vida deve objetivar “uma organização mais humanizada, na qual o trabalho envolve, simultaneamente, relativo grau de responsabilidade e de autonomia em nível do cargo, recebimento de recursos de “feedback” sobre o desempenho, com tarefas adequadas, variedade, enriquecimento do trabalho com ênfase no desenvolvimento pessoal do indivíduo.” (p.37)

Atualmente, as grandes e modernas empresas de primeiro mundo preocupam-se com o engajamento emocional do indivíduo, sua satisfação interior e a percepção de que é responsável pelo trabalho. O que mais se alcança como resultado nestas empresas é a criatividade e a capacidade de vencer obstáculos. (Silva e De Marchi, 1997)

Já em 1973 Walton comentava sobre investimento na qualidade das relações entre as pessoas. Percebe-se que Qualidade de Vida no Trabalho é uma promoção de relações prazerosas, produtivas que não exponham a saúde do indivíduo. Desse modo, para garantir uma verdadeira qualidade de vida, esta não está embasada somente em programas, este é apenas o início, pois as relações humanas devem ser investidas, como Walton cita na troca de feedback, no desenvolvimento do indivíduo como relações importantes que devem ser estimuladas numa organização. Quanto ao engajamento emocional do indivíduo este é um fator alcançado através da valorização do empregado, imputando-lhe o direito de utilizar a autonomia, de forma que estimulará assim sua criatividade e este trabalhará de modo singular agregando valor a organização.

A importância que se remete ao bem-estar no trabalho fica clara quando refletimos por quanto tempo permanecemos nele. A maior parte do dia, para a maioria das pessoas, é no trabalho. (Silva e De Marchi, 1997)

É claro que os programas de Qualidade de Vida não abarcam e nem fazem cessar todos os problemas relacionados à insatisfação e produtividade na empresa, mas, sem dúvida conduz a melhorias levando a melhores práticas de trabalho.

Para que o cliente interno assuma o papel de ator principal na conquista da melhor produtividade, se faz necessário que suas expectativas, necessidades e exigências sejam ouvidas, pois estes são fatores intervenientes na Qualidade de Vida.

Agindo assim, as organizações obterão benefícios claros e evidentes no que concerne a economia de despesas relativas a assistência médica, o que conseqüentemente causa diminuição nos gastos com as horas de trabalho perdidas em decorrência de afastamentos por doença, denominados de absenteísmo. (Silva e De Marchi, 1997)

O absenteísmo é um sério problema enfrentado pelas organizações, que vem crescendo em grandes proporções, o que impacta diretamente na produtividade e qualidade do serviço, pois além de gerar perdas econômicas influencia no ritmo do trabalho, prejudicando o resultado empresarial. Dessa forma, o absenteísmo se apresenta como desafio a ser combatido pelas empresas em uma época em que as pessoas tornam-se o principal meio para se alcançar o sucesso empresarial. Este é o tema que será abordado mais profundamente no próximo capítulo que se justifica pela sua relevância e amplitude verificadas atualmente.

CAP. 4 - ABSENTEÍSMO: UM DESAFIO EMPRESARIAL

4.1 BREVE HISTÓRICO

Conforme Siqueira (1984) no antigo Egito os escravos que faltavam ao trabalho eram castigados e até punidos com a morte. Na civilização grego-romana o trabalho era feito por escravos e vigiados por tropas, cabendo-lhes a função de impedir, por força, a ausência ao trabalho.

Ainda segundo a autora, a partir da idade média ocorreram mudanças na concepção do absenteísmo no trabalho, passando a ser critério dos empregadores ponderações e julgamentos e não aquelas tradicionais punições.

Com o advento da revolução industrial, ocorrida em meados do século XVIII a palavra absenteísmo, começou a ser utilizada. Após a migração do campo para a cidade tal palavra passou a ser aplicada aos trabalhadores com tendências a faltar ao serviço. Nesta época também surgiu o trabalho assalariado o qual propiciou direitos e deveres aos trabalhadores. Surgiram os sindicatos com a finalidade de unir o proletariado ao redor de reivindicações comuns: proteção ao trabalho das mulheres e das crianças, regulamentação da jornada de trabalho (que ficou reduzida entre 8 e 10 horas), direito à assistência médica e hospitalar em caso de acidentes e liberdade de expressão e de organização. Outras características marcantes decorrentes desta revolução foram à linha de produção, em que cada ausência passou a ser vista como comprometedora da qualidade e do produto final e a substituição da mão de obra por máquinas e equipamentos gerou maior desemprego. (Siqueira, 1984)

Neste mesmo período percebeu-se que embora os trabalhadores já houvessem adquirido direitos, os mesmos ainda sofriam grande pressão, gerando maiores ausências ao trabalho por doenças e acidentes. (Siqueira, 1984)

4.2 CONCEITO

Robazzi et al. (1990) salienta que a palavra absenteísmo sofreu variação de absentismo que significa hábito de não comparecer, de estar ausente, de não comparecer ao trabalho, a uma reunião, às aulas, ausência habitual da pátria, da propriedade, do emprego, etc.; falta de assiduidade, abstencionismo.

De acordo com Sobrinho (2004) *o absenteísmo pode ser definido como ausência ao trabalho por qualquer razão: doenças, acidentes de trabalho, direitos legais como, por exemplo, doação de sangue, participação em júris ou eleições, licença maternidade etc; fatores sociais (como doença de parentes, por exemplo), fatores culturais extras ou intra-empresariais como emendar feriados, copa do mundo, feriados religiosos não oficiais, legalização de uma falta gerada por outra motivação não relacionada à saúde, etc.* {Disponível em <<http://www.tgs.med.br>.}

Paulino et al. (1981) entende o absenteísmo como “a ausência dos trabalhadores ao trabalho, naquelas ocasiões em que seria de esperar a sua presença, por razões de ordem médica ou quaisquer outras. Absenteísmo doença será a ausência ao trabalho atribuída à doença ou lesão acidental.” (p. 1)

Diversos autores estudados (Souto, 1980; Nogueira, 1980; Couto, 1982; Paulino et al., 1981) assinalam que o absenteísmo é considerado um oneroso problema sócio-econômico com que as organizações se deparam diariamente, resultando em perdas de vultuosas quantias associadas a este tema. Estimativas realizadas nos E.U.A colocam os custos dos benefícios por doença em cerca de 15 bilhões de dólares por ano e costuma-se afirmar que o produto nacional bruto (PNB) do país poderia aumentar em mais de 10 bilhões de dólares anualmente se o número de ausências ao trabalho por empregado/ano pudesse ser diminuído em apenas um dia. O absenteísmo vem sendo, há muito tempo, alvo de atenções e preocupações de empresários, executivos e médicos do trabalho. Se do ponto de vista empresarial influi negativamente no balanço econômico, também sob ponto de vista médico, seu estudo deve representar importante tarefa de um serviço de medicina ocupacional, considerando-se que seu conhecimento pode definir e conduzir a uma política essencialmente prevencionista e de alto significado social.

Em consequência disso o absenteísmo pode ser entendido como um problema complexo, constituindo uma fonte de preocupação para os empresários, tendo em vista que interfere amplamente no faturamento das organizações, o que pode ocasionar dificuldades, que Sangro (1971), *apud* Couto (1982), relaciona, tais como:

- Diminuição da produtividade aumentando o custo de produção refletindo no custo final do preço ao consumidor;
- Se o trabalho é uma seqüência de ações a falta de um trabalhador prejudica a todos;
- O absenteísmo aumenta a si mesmo;
- Aumento do custo da previdência social, com repasse das despesas à sociedade;
- Diminuição do rendimento do trabalhador, e aumento dos seus gastos;
- Perda da agilidade do trabalhador com o afastamento.

4.3 TIPOS DE ABSENTEÍSMO

O absenteísmo por doença é considerado por Couto (1982) o mais importante dos diversos tipos de absenteísmos existentes (absenteísmo legal, absenteísmo voluntário, absenteísmo por doença), devido ao volume de ausências que acarreta não se podendo estabelecer uma previsão apurada de seu total. Contudo existem ainda vários outros tipos que podem ser classificados da seguinte forma:

- Voluntário: ausência voluntária motivada por questões particulares, sem justificativa amparada legalmente;
- Por doença: inclui todas as ausências por doença ou procedimentos médicos;

- Por patologia profissional: acidentes do trabalho ou doenças profissionais;
- Legal: aquelas faltas ao serviço amparado por lei tais como gestação, casamento, falecimento, doação de sangue, serviço militar, etc;
- Compulsório: é o impedimento ao trabalho, ainda que o trabalhador não o deseje, por suspensão, prisão ou outro impedimento que não lhe permita chegar ao local do trabalho;

4.4 VARIÁVEIS

Após o estabelecimento dos tipos que podem provocar ausências ao trabalho, se faz importante mencionar as diversas variáveis que influenciam no absenteísmo. Nogueira (1980) afirma que são diversas as variáveis referentes ao absenteísmo e que são necessários estudos detalhados para que se possa encontrar o melhor meio de combatê-lo, pelo que serão analisados a seguir:

4.4.1 Sexo

Forssman (1964), *apud* Nogueira (1980), referindo-se ao absentismo-doença evidencia que a frequência entre mulheres é mais elevada que a dos homens, o que foi confirmado em vários outros trabalhos realizados por (Gafafer, 1945; Castle, 1974; Taylor, 1973; Wilson, 1961; Hebrad, 1968; Rotta, 1954) revisados por Nogueira.

Pietro (1968), *apud* Nogueira (1980), em seus estudos entre 690 homens e 1635 mulheres, verificou que do total de ausências, 69% correspondiam a empregados do sexo feminino.

Estudos realizados por Thomsom (1972), *apud* Nogueira (1980), na Grã Bretanha, confirmaram que o maior índice correspondia às mulheres. Durante o período 1967-1969 havia ocorrido cinco milhões de licenças, o que significava perda de quatro milhões de dias de trabalho, no qual 76,2% do total, foi causado por mulheres.

Em contrapartida, Carne (1969) citado por Nogueira (1980), aponta estudos em que as faltas por motivo de doença são maiores em homens, encontrando um valor médio de 41,2 entre homens e de 32,3% entre mulheres por um quantitativo de 100 entre os dois gêneros sob risco, enquanto que Enterline (1964), *apud* Nogueira (1980), afirma que somente mulheres casadas apresentam absentismo-doença maior que o dos homens, o que não foi confirmado pelos autores já revistos.

Ainda Nogueira e Laurenti (1975), observaram um grupo de trabalhadores brasileiros e verificaram que o absentismo-doença dos dois sexos apresenta muito pouca diferença. Assim, o índice de freqüência por 1.000 dias-pessoas foi de 2,67 para os trabalhadores masculinos e de 2,88 para os do sexo feminino (exceto ginecopatias); por outro lado, o índice de gravidade por 1.000 dias-pessoas do sexo masculino (9,36) foi maior que o das mulheres: 8,6 (exceto ginecopatias).

Verifica-se portanto, que não se pode afirmar com absoluta precisão que o absenteísmo é mais presente nas mulheres, já que são encontradas várias divergências nos estudos revisados. Observa-se portanto, um maior número de estudos em que o absenteísmo é mais freqüente nas mulheres. Baetjer (1946), *apud* Nogueira (1980), expõe que muitas pessoas acreditam que o excesso de absentismo-doença entre as mulheres trabalhadoras deve-se ao fato de que freqüentemente tentam fazer duas atividades ao mesmo tempo: seu trabalho em empresa e suas atividades no lar, o que pode implicar em trabalho pesado, preocupações e interferências com um repouso inadequado. Há alguma evidência de que as mulheres possam ter maior incidência de doenças nervosas e mentais do que os homens, mas não se conhece até que ponto a falta de ajustamento emocional é responsável pelo excesso de absentismo-doença. Portanto, percebe-se que a razão do excesso quando comparada com o dos homens não é inteiramente clara, considerando que não se limita às doenças que têm relação com as funções sexuais das mulheres, mas para as doenças comuns aos dois sexos.

4.4.2 Idade

A idade é outro fator que diversos autores apontam como determinante do absenteísmo.

Partindo do pressuposto que os indivíduos mais jovens sejam mais sadios, dever-se-ia esperar que o absentismo-doença fosse menor nestes, que nos trabalhadores mais idosos.

Não obstante a grande maioria dos autores demonstra o oposto, evidenciando-se que o absentismo-doença é mais freqüente entre os trabalhadores mais jovens do que entre os mais velhos.

Souto (1980) e Couto (1982) evidenciam que a idade atua decisivamente na presença de absenteísmo, sendo mais ocorrente no contingente de jovens de 18 a 35 anos e menor nos mais velhos, a partir de 40 anos.

Wilson (1961), *apud* Nogueira (1980), nota que “os índices de freqüência são mais altos em empregados jovens, com pouco tempo de serviço, entre os quais o índice de duração é baixo; entre os operários mais velhos, com maior tempo de serviço, o contrário é verdadeiro” (p.18). Da mesma forma verificou-se o mesmo resultado em estudos realizados por Goldstein (1961) citado por Nogueira (1980), acrescentando que a despeito das licenças dos idosos serem menos freqüentes, contudo são de maior duração, o que é confirmado também por Souto (1980).

Uma questão que deve ser considerada relativa à idade, se refere aos acidentes fora do trabalho em que Couto (1982) considera que entre os 18 e 35 anos é que se encontram as maiores vítimas. Desses acidentes as contusões e fraturas decorrentes do futebol são muito freqüentes.

É difícil compreender porque os indivíduos mais jovens devam apresentar um maior número de ausências que a dos mais idosos. A causa parece estar amparada em aspectos psicológicos do que em causas somáticas propriamente dita.

De acordo com o exposto pode-se inferir que nos grupos mais jovens parece existir menor senso de responsabilidade que nos mais idosos. Assim, o trabalhador jovem, que sente alteração pequena ainda alteração na sua saúde, procura ausentar-se do trabalho. Isto é averiguada com mais freqüência em trabalhadores não qualificados, que executam trabalhos monótonos, ocasionando uma diminuição no interesse. Dessa forma, qualquer desvio, mesmo que mínimo do seu estado de saúde, leva-o a ausentar-se do serviço, sentindo-se plenamente justificado ao fazê-lo pelo fato de considerar-se “doente”. (Couto, 1982)

Já os trabalhadores mais idosos relutam em faltar ao serviço a menos que se sintam incapazes para realizá-lo.

4.4.3 Estado Civil

Baetjer (1946), *apud* Nogueira (1980), salienta que mulheres casadas parecem ter um absentismo-doença maior do que o das solteiras. Isto poderia ser devido ao fato de que as mulheres casadas usualmente têm mais atividade no lar que as solteiras, o que conseqüentemente aumenta a sobrecarga e as conduz à fadiga”. Outros autores também concordam com esta afirmação como Enterline (1964), citado por Nogueira (1980), também é de opinião que as mulheres casadas faltam mais, bem como Souto (1980).

4.4.4 Turnos de Trabalho

Esta variável carrega em si uma curiosidade apresentada pelo resultado dos estudos. Seria de se esperar que o sistema chamado de “três turnos” tivesse influência sobre o absentismo-doença. Nesse tipo de revezamento, os trabalhadores iniciam o trabalho às 6:00 horas e o terminam às 14:00 horas, trabalhando nesse sistema durante uma semana; passam, a seguir, a trabalhar da 14:00 às 22:00 horas por mais uma semana e, na terceira semana, trabalham das 22:00 às 6:00 horas do dia seguinte, encerrando o ciclo. Contudo, a comparação entre os trabalhadores que executam esse sistema de revezamento e aqueles que trabalham exclusivamente durante o dia (geralmente de 8:00 às 18:00 horas), mostra que, os trabalhadores dos três turnos sucessivos apresentam menor absentismo-doença que os que trabalham

exclusivamente durante o dia. Tal fato pode ocorrer devido à variação de rotina, o que pode propiciar tempo para atividades variadas em horários diferentes. Isso muito bem observado por Taylor in Symposium (Taylor, 1969; Taylor, 1967), e por Taylor e cols. (1972), revisados por Nogueira. Chevrolle (1969), *apud* Nogueira (1980), considera que tal tipo de trabalho implica em maior absenteísmo somente no caso de trabalhadores com mais de 55 anos.

No entanto, Pocock et al. (1972), *apud* Nogueira (1980), observando 782 operários que passaram do regime de três turnos tradicional para o sistema chamado “continental”, durante os 12 meses que precederam tal mudança e os 12 meses posteriores ao trabalho por motivo de doença, afirma que tais ausências eram freqüentes quando os trabalhadores encontravam-se executando suas atividades no turno da noite.

4.4.5 Dias da Semana

Ainda com relação às variáveis, Bews (1966), *apud* Nogueira (1980), observando o absenteísmo-doença entre 14.300 empregados do sexo feminino com licenças de um a sete dias de duração, verificou que “as licenças que se iniciavam nas segundas-feiras eram 40% mais freqüentes do que aquelas observadas em qualquer outro dia da semana.” (p.22)

Em outro estudo, Redgrave (1966), *apud* Nogueira (1980), também verificou maior incidência de início de licenças nas segundas e sextas-feiras.

Estas informações são de suma importância para a realização de uma pesquisa sobre o tema, pois relevantes como são merecem atenção para aplicar sugestões intervenientes.

4.5 CAUSAS DE ABSENTEÍSMO

Além das variáveis, as causas são consideradas fundamentais para a compreensão do problema e escolha de medidas preventivas em relação ao absenteísmo.

Em bases mais gerais, os fatores causais são bem variados se o alvo for o país como um todo, como demonstra o quadro abaixo relacionado por Souto, (1980, p. 12):

REGIONAIS	ORGANIZAÇÃO	PESSOAIS
<i>Geografia</i>	<i>Tipo e tamanho</i>	<i>Sexo, idade, status</i>
<i>Cultura</i>	<i>Atitude gerencial</i>	<i>Ocupação e tempo de</i>
<i>Estações do ano</i>	<i>Qualidade do gerenciamento</i>	<i>Sistema e horas de trabalho</i>
<i>Nível sanitário</i>	<i>Política de pessoal</i>	<i>Nível salarial</i>
<i>Endemias</i>	<i>Suplementação do</i>	<i>Condições de assistência</i>
<i>Desenvolvimento</i>	<i>Suplementação das</i>	<i>Responsabilidade familiares</i>
<i>Estado da economia</i>	<i>Serviço médico</i>	<i>Personalidade</i>
<i>Atitude de perícia</i>	<i>Turnover no trabalho</i>	<i>Possibilidades de</i>
<i>Médico da prev. Social</i>	<i>Lazer</i>	
<i>Problemas de urbanização</i>		

Fonte: Demonstração de causas de absenteísmo em âmbitos gerais. Souto (1980, p. 12)

Há ainda outras causas relacionadas por Souto (1980) como fruto de estudos no campo da medicina, psicologia e administração de Recursos Humanos, que podem originar o absenteísmo, tais como: a insatisfação no trabalho, alcoolismo, falta de liderança ou supervisão, problemas domésticos, quebra de coesão do grupo, tratamento injusto, idade, doença e lesão, sexo e problemas de transporte.

Este autor realizou estudos nos E.U.A chegando a conclusão que o relacionamento interpessoal entre colegas e com a chefia imediata está diretamente ligado ao absenteísmo, ou seja, problemas pessoais surgidos no trabalho são essenciais para a decisão do empregado comparecer ou não ao trabalho.

Ausências freqüentes de curta duração geralmente sugerem que o trabalhador está assoberbado com problemas pessoais mas é sempre difícil chegar à verdadeira causa da doença de um trabalhador, esteja ele simulando ou não. Desse modo, o absenteísmo repete-se quando há situações de conflito na organização ou entre pessoas. A doença é sempre a desculpa preferida, especialmente um resfriado, considerando que isto é mais aceitável que o fato de estar de ressaca, podendo-se evitar sanções. Concorde-se com Nogueira (1980), quando afirma que uma verificação médica, por uma visita ao lar de um funcionário é não só dispendiosa como logicamente inaceitável.

Além disso, Couto (1982) ainda assinala, algumas considerações como expectativa do absenteísmo:

- a) Os acidentes “fora do trabalho” e “acidentes do trabalho” são causas importantes do absenteísmo;
- b) Existe relação direta do tipo de trabalho e causas de afastamento, trabalhadores que manuseiam peças pesadas apresentam mais doenças osteomusculares, particularmente lombalgias;
- c) O alto absenteísmo não está relacionado a salários menores, contudo indivíduos de maior salário têm um menor absenteísmo na empresa;
- d) A falta ao trabalho é menor entre os empregados com pouco tempo de trabalho (até 1 ano) a maior incidência está entre funcionários com 1 ou 2 anos de trabalho;
- e) A maior perda está no médio absenteísmo que corresponde entre 3 e 15 dias de afastamento, no entanto o maior número de ocorrências está no pequeno absenteísmo que corresponde a 1 ou 2 dias de afastamento;

- f) Alta incidência de queixas subjetivas;
- g) A quantidade de funcionários com índice de frequência e gravidade acima da média constitui uma minoria;
- h) Altos níveis de stress, principalmente o receio de perder o emprego ou privatização da empresa estatal constitui um paradoxo, pois diminui o número total de dias perdidos com aumento relativo de algumas causas.

Dessa forma pode-se constatar que identificar as causas pode ser um trabalho difícil devido às considerações apresentadas pois as características são múltiplas envolvendo tanto questões empresariais como extra-empresariais, sem excluir o aspecto individual que somados, formam um conjunto de fatores a serem levantados e considerados em cada empresa em particular, para garantir uma prospecção concisa sobre o assunto.

4.6 PERFIL DO ABSENTA CONTUMAZ

Couto (1982) realizou estudos e delineou dois tipos característicos quanto ao absenteísmo. Um refere-se ao absentista contumaz que é o empregado que falta com frequência e o outro é absentista pontual, aquele que não costuma faltar. Alguns dos absentistas contumazes podem, muitas vezes, estar doentes ou sofrendo de fadiga psíquica, mas outro grande número deles não é composto por indivíduos que estão com fadiga psíquica, nem poderiam ser enquadrados na denominação de “malandros”. São indivíduos normais, com alguns traços de personalidade interessantes e que reagem a situações comuns de doenças ou de problemas optando pela ausência.

Outro estudo foi desenvolvido para comparar o perfil de personalidade de 32 absentistas contumazes e de 36 pontuais do sexo masculino por Couto e cols. (1982) no qual pôde-se verificar algumas tendências entre o absentista contumaz e o absentista pontual, tais como:

- Os absentes pontuais são mais expansivos que os absentes contumazes;
- Absentes pontuais parecem ser mais despreocupados que os absentes contumazes;
- Absentes pontuais são mais evasivos que absentes contumazes;
- Absentes contumazes parecem ser mais desconfiados que os absentes pontuais;
- Os absentes pontuais parecem ser mais simples, mais genuínos que os absentes contumazes;

4.7 FATORES CAUSAIS

4.7.1 Fatores de Doenças

De acordo com Couto (1982) entre as doenças relacionadas a trabalhos que exigem maior esforço físico, levantamento de peso, uso de ferramentas que demandam movimentos repetitivos destacam-se as tendinites, sinovites e lombalgia caracterizando os trabalhos mais pesados. Outras doenças também bastante encontradas são a gripe, o resfriado, os problemas de garganta e vias aéreas superiores que incidem muito mais nas épocas frias do ano. O alcoolismo é um problema localizado em algumas organizações, entretanto não deve ser menosprezado. Merece destaque como causa de absenteísmo, particularmente entre absentes contumazes, a fadiga psíquica.

4.7.2 Fatores Sociais

Couto (1982) verifica em seus estudos que apesar de se esperar que os absentes contumazes possuam um status socioeconômico mais baixo, o que poderia aumentar o absenteísmo devido a condições precárias de habitação ou alimentação, estando assim mais propensos a doenças e dificuldades diante destas condições,

percebe-se que o contrário é verdadeiro. No entanto não é no status socioeconômico que encontramos os fatores sociais predispondo ao absenteísmo. Atualmente, encontramos indivíduos que chegam a forçar uma demissão para resgatar o FGTS, faltando ao trabalho; indivíduos que se apóiam no auxílio doença do INSS; a dificuldade de transporte.

Contudo, na contemporaneidade brasileira alguns casos específicos podem diminuir o absenteísmo, como por exemplo, o receio de perder o emprego.

4.7.3 Fatores Culturais

Couto (1982) assinala que devem ser considerados os valores regionais para cada cultura, contudo sempre haverá absenteísmo, em alguns casos até incentivados pelos gerentes como por exemplo: festas populares, valores pessoais do trabalhador, falta de crença dos dirigentes na pontualidade, falta de exemplo dos dirigentes, falta de comprometimento do trabalho do indivíduo com o resultado do grupo, hábito de levar em consideração o motivo da ausência, falta de sistema de reconhecimento à pontualidade, resistência ao controle de ausências pelo supervisor, procedimento incoerente da organização - atraso x falta, falta de “enquadramento” dos que abusam das faltas, implementação deficiente de uma política pelo supervisor, falta de orientação ao candidato do emprego, falta de orientação ao empregado quando ele começa a trabalhar.

Acrescenta-se ainda que os absentes contumazes costumam estar entre alguns supervisores.

4.7.4 Fatores de Trabalho

Estes fatores poderiam ser definidos como as ocorrências no ambiente de trabalho que o empregado percebe como desfavoráveis. No que diz respeito a este aspecto Fernandes (1996) e Couto (1982) corroboram com a opinião de que a questão dos efeitos da apregoada administração científica, que ainda hoje impera na maioria das empresas, principalmente nas brasileiras, carrega a especialização de tarefas,

hierarquias coligadas, padronização da mão-de-obra, representam aspectos de caráter negativo, como o isolamento do trabalhador no seu posto, a não-identificação com o produto final, o que causa falta de qualidade, rotatividade, absenteísmo, alienação, falta de envolvimento e outros tantos aspectos que devem ser repensados pelos administradores. Isto porque verifica-se que os executivos investem bastante em produtos, mas não se observa o mesmo empenho nas questões ligadas ao gerenciamento do pessoal. (Fernandes, 1996)

Couto (1982) aponta ainda alguns fatores de trabalho mais primários que acometem estas empresas, como por exemplo o relacionamento deficiente entre supervisor e operador, bloqueio de carreira dos mais capazes, apadrinhamento na área de trabalho, organização deficiente, onde o subordinado sugere mudanças e não é atendido, falta de “feedback” por parte dos supervisores aos subordinados, percepção pelo trabalhador de uma correlação inadequada entre a capacidade que tem, a responsabilidade que lhe é cobrada e o salário que lhe é pago, deficiência que tem os supervisores de administrar adequadamente o pessoal a eles subordinados e falta de interesse nos problemas dos subordinados. (p. 14)

Quanto a este aspecto Souto (1980) analisa o discurso de Reinhold Stephanes, ex - presidente do INPS que se manifestou dessa forma em pronunciamento na Escola Superior de Guerra:

A situação brasileira assume, assim, características curiosas na medida em que convive com problemas gerados pelo desenvolvimento. Assim é que encontramos, lado a lado, situações crônicas, típicas do subdesenvolvimento, como a carência nutricional, baixo nível de renda e grande incidência de doenças transmissíveis, e de outra parte, situações geradas pelo próprio desenvolvimento, por acidentes de trabalho e trânsito, poluição em suas várias formas, psiconeuroses e outros. Registra-se também um outro fenômeno psicológico... a consciência coletiva dos direitos. O indivíduo utiliza os serviços à medida que cria a consciência de que paga por eles. Esse fenômeno aliado ao surgimento de uma economia de mercado, onde são ofertados bens de consumo, antes inexistentes, predispõe o indivíduo que tinha como uma de suas

preocupações básicas a saúde, e, portanto, estava propenso a gastar seus recursos para mantê-la, a usar em larga escala os serviços assistenciais do Estado, derivando seus recursos para aquisição de bens que lhe dão satisfação pessoal. (p.15)

Este autor considera este fato como uma facilidade em utilizar o dinheiro adquirido relacionado à saúde financiado pelo governo, atribuída ao fato de que pode emitir atestados, aumentando o número de ausências, o que requer uma conscientização dos empregados para que gastem apenas quando necessário.

4.8 FALTAS PREVISTAS EM LEI

De acordo com Cabral (1998) as faltas previstas em lei perante a legislação trabalhista, estão enumeradas no art. 131 da CLT, combinadas com as faltas constantes do art. 473 do mesmo diploma legal. No artigo 131, que trata das faltas previstas em lei o empregado poderá se ausentar do trabalho sem prejuízo salarial nos seguintes casos:

I) nos casos referidos no art. 473; II) durante o licenciamento compulsório da empregada por motivo de maternidade ou aborto, observados os requisitos para percepção do salário-maternidade custeado pela Previdência Social; III) por motivo de acidente do trabalho ou enfermidade atestada pelo Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, excetuada a hipótese do inciso IV do art. 133; IV) justificada pela empresa, entendendo-se como tal que não tiver determinado o desconto de correspondente salário; V) durante a suspensão prevista para responder a inquérito administrativo ou prisão preventiva, quando for pronunciado ou absolvido; VI) nos dias em que não tenha havido serviço, salvo na hipótese do inciso III do art. 133.(p. 67)

O art. 473 enumera as seguintes faltas legalmente justificadas:

1) até 2 (dois) dias consecutivos, em caso de falecimento do cônjuge, ascendente, descendente, irmão ou pessoa que, declarada em sua Carteira de Trabalho e Previdência Social, viva sob sua dependência econômica; 2) até 3

(três) dias consecutivos em virtude de casamento; 3) por um dia, no caso do nascimento do filho, no decorrer da primeira semana; 4) por um dia, em cada 12 (doze) meses de trabalho, em caso de doação voluntária de sangue devidamente comprovada; 5) até 2 (dois) dias, consecutivos ou não, para o fim de se alistar eleitor, por termos da lei respectiva; 6) no período de tempo em que tiver de cumprir as exigências do serviço militar referidas na letra “c”, do artigo 65, da Lei nº 167 4375, de 17 de agosto de 1964 (Lei do Serviço Militar). (p. 67)

A importância do conhecimento destas justifica-se por serem as faltas a que o trabalhador tem direito previstos em lei.

4.9 FATORES DE MINIMIZAÇÃO DO ABSENTEÍSMO

Segundo, Souto (1980) empresas que valorizam o empregado oferecendo-lhes benefícios apresentam um menor índice de absenteísmo quando os mesmos percebem esta preocupação por parte da empresa. Outro fator minimizador encontra-se nos sistemas de serviço médico e social próprios com taxas mais reduzidas, além de serviço de transporte. Empresas onde há nítida preocupação com a segurança e o bem-estar dos empregados no trabalho, incluindo assistência alimentar, oferecem resultados satisfatórios.

Souto (1980) sumariza algumas soluções para o absenteísmo encontradas na literatura, tais como: aconselhamento, incentivos de compensação, disciplina, incremento da satisfação no trabalho, melhoria nas condições de trabalho, treinamento supervisionado e composição de relatórios detalhados. Para isso faz-se necessário uma equipe multidisciplinar composta por médicos, enfermeiras e auxiliares de enfermagem que realizem análises cientificamente conduzidas para buscar uma solução adequada ao problema.

Sabe-se também que a conclusão e eficiência desse estudo dependem de números exatos e precisos, pois é de acordo com esses números, que serão feitos os devidos estudos. (Nogueira, 1980; Couto, 1982; Souto, 1980).

O absenteísmo é essencialmente um problema de gestão, cabendo a linha hierárquica papel importante na motivação do pessoal do trabalho. Ao serviço médico compete à promoção da saúde, assistência integral e eficaz, além de um registro prático e ético. (Souto, 1980)

Para a maioria das empresas percebe-se que os índices aumentam ano a ano. Apesar de todas as medidas que grande parte das empresas vêm adotando nas áreas que originou o absenteísmo, proporcionando, cada vez mais, melhores condições de trabalho e assistência ao trabalhador e à sua família, essas medidas, ainda assim, revelam-se insuficientes, porque não atingem a maioria das empresas e não foram projetados adequadamente para evitar as conseqüências nefastas de uma industrialização não planejadas, principalmente nos grandes centros. O resultado disso é que a capacidade física piora a cada ano. À medida que o tempo passa, nossa população está mais fraca, com menos saúde. Seja no aspecto alimentar, seja no ambiental, estamos em condições precárias.

Em termos de custo, um determinado índice constante de absenteísmo, seja 5% por exemplo, significa, na realidade, que a empresa precisa orçar 5% a mais do pessoal do que aquele realmente necessário para o trabalho. Isso porque 5% de seu efetivo está constantemente afastado. Efetivamente, esse é o custo imediato do absenteísmo. (Souto, 1980)

Embora o pessoal, que esteja afastado do INPS, não custe diretamente nada, eles terão que, necessariamente, ser substituídos durante o tempo de afastamento e isto representa custeio para a empresa.

Qualquer plano bem estruturado para controle de absenteísmo deverá desenvolver:

- a) um clima de interesse pelo assunto em toda Organização;
- b) técnicas específicas a serem usadas sob variadas circunstâncias e para diferentes formas de ausências ao trabalho.

4.10 RECOMENDAÇÃO DO SUBCOMITÊ DE ABSENTEÍSMO

Em estudos revisados Souto (1980) assinala normas que devem ser cumpridas para uma unificação de pesquisas sobre o tema.

No III Simpósio de Associação Internacional de Medicina do trabalho, realizado em setembro de 1972 – São Paulo, o Subcomitê de absenteísmo sugeriu à Comissão Permanente a necessidade de estabelecer normas sobre o tema absenteísmo por doença e que foram aprovadas no mesmo ano na Assembléia Mundial realizada em Buenos Aires. O objetivo deste é unificar definições e índices para que se possa estabelecer um consenso geral sobre a matéria, estabelecendo-se as condições para comparações e estudos posteriores.

A recomendação propõe os seguintes critérios:

I - A mediação e análise do fenômeno “Absentismo- Doença” podem exigir o recurso às mais elaboradas técnicas estatísticas sempre que se trate de trabalho, para solução dos problemas práticos do dia-a-dia, bastará a utilização do método simples e acessíveis.

A Comissão considera indispensável um mínimo de normatização dos critérios de registro, a fim de que os médicos do trabalho de todo o mundo possam refletir dados que:

- a) sejam susceptíveis de comparação;
- b) permitam observar tendências do fenômeno ao longo do tempo;
- c) indiquem áreas-problema para futura investigação.

II - Para que o objetivo anterior possa ser alcançado, dois pontos devem ser acertados:

- a) o absentismo-doença (a semelhança dos acontecimentos) caracteriza-se tanto pela frequência (nº de ausências no trabalho ou “baixas”), como pela

duração (nº de dias de ausência). Ao contrário da “mortalidade”, o fenômeno não pode ser descrito por um único parâmetro.

- b) um registro rigoroso é indispensável, não só no que respeita às ausências, mas também no que se refere com valores, não menos importantes, da população em risco.

III - Ainda que para fins de investigação, o registro de numerosos fatores possa tornar-se necessário, para aquele mínimo de normalização referido em 2, as exigências são relativamente pequenas.

Deve-se, no entanto, sublinhar que, em qualquer publicação sobre esta matéria, é indispensável definir, de forma bem clara, o critério que foi utilizado e só assim será possível a outros médicos saber quais os elementos incluídos e – o que ainda é mais importante – quais aqueles que não foram.

IV - A informação mínima que é indispensável obter cinge-se ao seguinte:

- a) no que se refere ao episódio de ausência (“baixa “):

Início – data ou mês; se se trata de 1º, 2º, 3º, em relação a cada indivíduo.

Duração: de preferência expressa em “dias de calendário”, embora seja igualmente lícito referi-la em “dias de trabalho”, desde que apareça claramente mencionado; deverá ser estabelecido se ausência de curta duração (1 ou 2 dias) aparecem incluídos, e qual nº de dias se convencionou para duração máxima de um episódio de ausência (162, 365, etc.) Recomenda-se o registro de todas as ausências e que se considere, para máxima duração, o valor de 365 dias.

Diagnóstico médico: podem adotar-se os 20 grupos referidos em “Health in Industry” (London Transport, 1956) ou as 17 seções principais da lista especificada da Classificação Internacional de Doença (C.I.D), podendo utilizar as sub-rubricas de 4 (quatro) algarismos com vistas a um registro mais completo.

b) No que se refere à população em risco: o nº de empregados o qual resultou a coleta de dados é utilizado no cálculo de taxas, habitualmente sob a forma de “trabalhador/ano”.

Ocupação: no mínimo, deve-se fazer a separação entre os grupos, “com atividade de carteira” e com “atividade industrial”.

Sexo e Idade: no mínimo deve ser dividido em 2 grupos, acima e abaixo de 40 anos, assumindo, no entanto, intervalos de 10 a 15 anos para grupos agregados.

V - Fórmula dos índices:

A submissão considera necessário no mínimo o registro de 2 taxas seguintes:

- a) Taxa de frequência (“baixas”) =
$$\frac{\text{Nº de inícios de “Baixas/ano”}}{\text{População em risco (nº médio de empregados/ano)}}$$
- b) Taxa de duração (dias) =
$$\frac{\text{Nº de duração (dias)}}{\text{População em risco (nº médio de empregados/ano) (p.12-34)}}$$

4.11 ESTATÍSTICA - PADRONIZAÇÃO DOS ÍNDICES DE ABSENTEÍSMO POR DOENÇA

De acordo com Couto (1980, p.30-32) as empresas devem registrar os seguintes índices principais de absenteísmo por doença:

- a) Índice de frequência =
$$\frac{\text{Número de licença no período}}{\text{Efetivo médio de funcionários no período}}$$
- b) Índice de gravidade =
$$\frac{\text{Número de dias perdidos no período}}{\text{Efetivo médio de funcionários no período}}$$
- c) Percentagem de tempo perdido =
$$\frac{\text{Número de dias de trabalho perdidos no período}}{\text{Número programado de dias de trabalho no período}} \times 100$$
- d) Taxa de frequência por indivíduos =
$$\frac{\text{Número de empregados com um ou mais afastamentos no período}}{\text{Efetivo médio de funcionários no período}}$$
- e) Prevalência no ponto =
$$\frac{\text{Número de empregados ausentes no dia}}{\text{População empregada no dia}}$$
- f) Média de dias perdidos por pessoa =
$$\frac{\text{Número total de dias perdidos por pessoa no período}}{\text{Número de pessoas tendo um ou mais licenças no período}}$$

g) Duração média da licença =
$$\frac{\text{Número de dias perdidos no período}}{\text{Número total de licenças}}$$

h) Média de licenças por pessoa =
$$\frac{\text{Número total de licenças no período}}{\text{Número de pessoas tendo uma ou mais licenças no período}}$$

Visando a padronização do cálculo dos referidos índices, o Subcomitê de Absenteísmo da Associação Internacional de Medicina do Trabalho (1972), embora reconhecendo que o assunto é polemico e dá margem a muitas interpretações diferentes, recomenda:

- Absenteísmo por doença é a ausência do trabalhador atribuída à doença ou lesão acidental, e como tal aceita;
- Nas estatísticas de absenteísmo-doença não devem ser incluídos os dias perdidos com acidentes de trabalho;
- Os acidentes de trabalho e até mesmo as doenças ocupacionais podem e devem ter controle à parte;
- Para o cálculo dos dias perdidos conta-se dias do calendário, ou seja, dias corridos e não apenas os úteis;
- Para o cálculo de dias perdidos, desprezam-se as horas perdidas, exceto se elas constituírem em parte substancial do dia de trabalho;
- Para o cálculo do número programado de dias de trabalho não são computadas horas-extras;
- Para o cálculo do número programado de dias de trabalho, multiplica-se o efetivo médio do mês pelo número de dias do calendário, subtraindo-se os dias referentes aos que estão em férias;

Para o cálculo da percentagem de tempo perdido, é interessante dividir este índice em dois específicos:

PTP até 15 dias de afastamento=

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de dias de trabalho perdidos por afastamentos que durem até 15 dias (não contar os dias perdidos a partir do 16}^{\circ} \text{ dia)}}{\text{Número programado de dias de trabalho no período}} \times 100$$

PTP total =

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de dias de trabalho perdidos por afastamentos que durem até 15 dias} + \text{dias perdidos por afastamento a partir do 16}^{\circ} \text{ dia até o 360}^{\circ} \text{ dia}}{\text{Número programado de dias de trabalho no período}} \times 100$$

Note-se que após um ano de afastamento não mais se contabiliza a ausência do empregado. Outras observações importantes são:

- Controle do PTP até 15 dias é o mais importante, pois independe de outros serviços como INSS;
- Calcular o absenteísmo mês a mês e assim monitorar o serviço;
- Desdobramentos dos índices;
- Um software pode ser importantíssimo para um controle eficiente do absenteísmo;
- Poderá estudar o absenteísmo por doenças, por cargo ou função, por local de trabalho etc.

Os índices serão de utilidade para comparação interna, dentro de uma mesma unidade industrial, dos valores das diversas áreas e comparação dentro da mesma empresa, dos valores de diversas unidades industriais diferentes.

Essa taxa é de fundamental importância para os médicos do trabalho, por indicar, uma maior ou menor incidência de doenças, possibilitando uma melhor ação preventiva ou mesmo clínica.

De um modo geral, a gerência é quem mais se preocupa com a taxa de absenteísmo, já que afeta diretamente na economia e produtividade da empresa.

A seguir, será apresentada a descrição do estudo de caso sobre este tema realizado na empresa de energia elétrica do DF.

Cap. 5 PESQUISA SOBRE ABSENTEÍSMO – RELATO DE CASO

5.1- HISTÓRIA, CARACTERIZAÇÃO E ESTRUTURA DA EMPRESA

Neste capítulo serão relatadas informações sobre a empresa na qual foi realizado o estudo demonstrando sua caracterização, bem como sua estrutura. Para o relato destas informações foram utilizados o documento de Identidade Institucional, um arquivo interno retirado da intranet sobre atribuição dos cargos e estrutura organizacional e ainda o site da CEB - {Disponível em <<http://www.ceb.com.br/>>}.

Remetendo a história desta organização pode-se perceber a importância desta para a cidade de Brasília, pois é uma empresa que esteve presente desde sua fundação. Inicialmente, em 1959, o DF era abastecido por uma Usina Hidrelétrica de Cachoeira Dourada, situada na divisa de MG e GO, distante quase 400 km de Brasília, e a partir daí foram implantadas as primeiras redes elétricas definitivas, com circuitos aéreos e subterrâneos. A NOVACAP, por meio do Departamento da Força e Luz - DFL, foi o órgão responsável pelos serviços de eletricidade no Distrito Federal, no final da década de 50 e início dos anos 60, até ser substituído pela Companhia, uma Empresa de Economia Mista, com mais autonomia e flexibilidade administrativa. Em 1967 o Ministério de Minas e Energia criou um Grupo de Trabalho para tomar algumas medidas já que os moradores da capital ainda sofriam com o racionamento de energia e foi criada a Companhia de Eletricidade de Brasília em 1968. Foi assinado um acordo de investimento e de compra e vendas de energia elétrica entre Furnas, Centrais Elétricas de Goiás S/A e a CEB, com interferência da Eletrobrás, para suprimento de energia elétrica em grosso ao DF. Furnas ficou responsável pelo abastecimento de energia, cumprindo empreendimento para construção de linhas de transmissão e de subestações, além de usinas hidroelétricas. Nesse acordo, à CEB caberia planejar e executar a solução definitiva do suprimento de energia. Em 1993, a história da empresa registra um fato de grande relevância: passando de Companhia de Eletricidade de Brasília; para COMPANHIA ENERGÉTICA DE BRASÍLIA, a CEB ampliou seus mercados de atuação; além de continuar sendo a distribuidora oficial de eletricidade do DF, assumiu, também, a permissão para distribuição do gás canalizado e outras fontes de energia na região. Atualmente investe em geração de energia nos três projetos que

participa: Usina de Lajeado, Usina Queimado e Usina Corumbá IV. A CEB também atua com empresas coligadas como a CEBGÁS, CEBPar com o objetivo de comprar e vender participações acionárias ou cotas de outras empresas energéticas, de telecomunicação e de transmissão de dados, além da CEB GERAÇÃO que tem como objetivo a geração e comercialização de energia produzida pelas usinas do Paranoá e Térmica.

A missão da empresa está caracterizada numa visão ampliada do negócio que objetiva agregar valor ao processo de desenvolvimento regional, por meio de soluções de energia e serviços correlatos diferenciados pelo profissionalismo e pela excelência na prestação de serviços. Os valores essenciais desta empresa estão balizados em qualidade, profissionalismo, confiabilidade e comprometimento, com o foco privilegiado no usuário e seu direito a um atendimento isonômico caracterizado pela atuação destes valores disseminados entre os empregados.

Atualmente a CEB possui um quadro de empregados composto por aproximadamente 1.200 empregados e 1.100 terceiros, sendo a composição predominante por empregados do sexo masculino - 1.080 e do sexo feminino - 120 .

A CEB comporta um quadro que engloba 4 grandes Núcleos Estratégicos constituídos por PRESI, NECOM, NEDIS e NESUP, como será apresentado mais detalhadamente a seguir. A Diretoria Geral ou Presidência - **PRESI** representada pelo Presidente, 3 Diretores e Diretoria Colegiada engloba as decisões e ações estratégicas que interferem nos resultados empresariais globais, basicamente inerentes aos campos econômico-financeiro, tecnologia de gestão e operação, patrimônio humano e imagem. O Núcleo Estratégico de Comercialização – **NECOM**, enfrenta grandes desafios que dizem respeito à eficácia da concretização do atendimento, a viabilidade da concretização do atendimento e a efetividade da realização integrada do atendimento. O Núcleo Estratégico de Disponibilização de Energia – **NEDIS** é responsável pela viabilização da concretização do atendimento CEB. Portanto, visa a garantir a qualidade da infra-estrutura disponibilizada para a materialização da Visão Ampliada do Negócio, à luz dos Resultados Empresariais Permanentes. E ainda o Núcleo Estratégico de Suporte à Gestão Empresarial – **NESUP**, atua voltado para garantir o apoio especializado indispensável à eficiência global do Negócio no médio e longo prazo,

além de viabilizar o suporte necessário a uma gestão competente dos recursos indispensáveis à efetividade empresarial. Cada um destes Núcleos Executivos comportam outros Núcleos Operacionais que garantem a execução dos serviços, como poderão ser vistos nas tabelas apresentadas ao longo do trabalho. As siglas dos Núcleos Operacionais são caracterizadas pelas iniciais NO, como exemplo: NOPSD Núcleo Operacional de Serviços da Distribuição. Estes núcleos são compostos por vários cargos.

Para facilitar a compreensão deste trabalho a estrutura dos cargos foi dividida em quatro campos gerais para facilitar à tabulação dos dados compreendidos entre: Analista (A), Agente Operacional (AO), Agente Administrativo (AA) e Outros (O). A especialidade referente a Analista compreende os cargos de nível superior. Agente Operacional compreende os cargos operacionais como Eletricista (E), Eletrotécnico (ET) e Operador de Subestação (OP). Quanto ao cargo Agente Administrativo, este abarca as tarefas com esta função e em Outros estão os cargos de serviços gerais como mecânico, serralheiro, bombeiro hidráulico, lanterneiro, borracheiro, pintor entre outros.

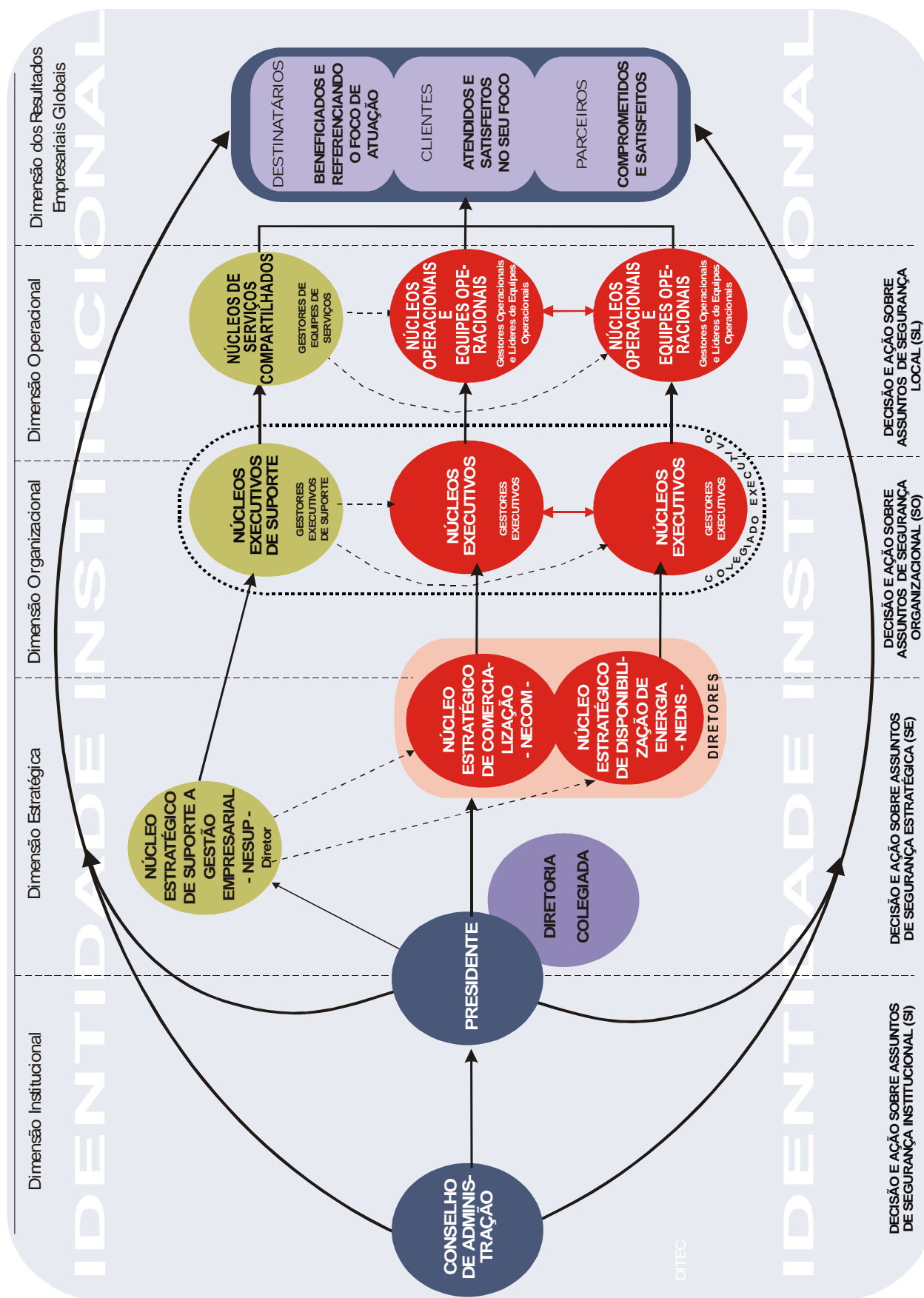
A arquitetura organizacional da CEB configura-se com a visão do Processo Institucional Integrado com o seguinte preceito: “de princípio tudo tem a ver com todos”, no qual o grande mérito é garantir que as pessoas possam agregar valor ao negócio ao mesmo tempo em que possam estar sendo complementadas naquilo que não são seus pontos fortes, ou seja, garantir os resultados empresariais permanentes.

Inversamente aos modelos convencionais, em que as pessoas tendem a trabalhar para a estrutura, preocupadas mais com os limites do organograma, percebendo-se valorizadas pelo título de seu cargo e pela posição hierárquica, na realidade do novo modelo da CEB, cada um deve ser reconhecido, avaliado e recompensado em função da capacidade demonstrada para agregar valor aos resultados globais do Negócio CEB.

Sai, portanto, a figura do indivíduo e entra a figura da Equipe, em um conceito global. A seguir será apresentada a arquitetura organizacional da CEB:

ARQUITETURA ORGANIZACIONAL CEB - DISTRIBUIDORA

DIAGRAMA GERAL CORPORATIVO



5.2 PROCEDIMENTOS UTILIZADOS PARA EXECUÇÃO DO ESTUDO DE ABSENTEÍSMO NA CEB

O absenteísmo é um fenômeno o qual a empresa já mantinha um controle relacionado ao índice mensal e anual. Este controle era feito através da soma de dias perdidos por doença, gerando um relatório simplificado que ressaltava o índice de absenteísmo levantado mensalmente e indicando através da média o índice anual. Dessa forma a construção dos relatórios, produto final desta pesquisa, surgiu da demanda da gestora executiva da área de Saúde e Segurança do Trabalho a desenvolver um estudo que mapeasse as ausências ocorridas na organização. Diante disso, foi formada uma equipe multidisciplinar com o intuito de proceder à elaboração de estratégias para a realização do estudo de caso. Esta equipe foi composta por 8 colaboradores, entre eles: 02 médicos do Trabalho, 01 Engenheiro de Segurança do Trabalho, 01 Gestora Executiva do Patrimônio Humano, 01 Gestora Operacional de Saúde e Segurança do Trabalho e 03 estagiárias de Psicologia, sendo uma delas a autora da presente monografia.

Inicialmente foram traçados os objetivos da pesquisa que foram: identificar as doenças que causavam o maior número de ausências na empresa, conhecer a faixa etária e o cargo na qual o afastamento ocorria com mais frequência, mapear as principais lotações atingidas por este problema levantando estatisticamente estas causas para facilitar a mensuração do índice de absenteísmo decorrente de problemas de saúde físicos e psicológicos ocorridos na empresa. Esta análise ocorreu de forma retrospectiva no período compreendido entre 1 de janeiro a 31 de julho de 2002.

A princípio foi decidido realizar um levantamento de dados incluindo todas as ausências deste período, por meio de investigação ao Programa de registro informatizado existente no Serviço Médico da empresa – NEXO. Todo afastamento ocorrido nesta empresa é registrado nesse sistema através do médico, que recebe os atestados e lança os dados numa planilha específica para o controle do absenteísmo na qual, por meio de uma barra de rolagem o médico pode identificar o nome do funcionário, o cargo e o tipo de doença através do CID (Código Internacional de Doenças) que proporciona a caracterização da mesma. Nesta planilha o médico lança a

data de saída, a data prevista no atestado para retorno, a data real do retorno, pois o funcionário pode apresentar outro atestado e continuar ausente causando um aumento no total de dias perdidos; além disso, o médico do trabalho registra um parecer específico sobre cada paciente.

Com o intuito de promover uma melhor compreensão do estudo realizado, primeiramente será apresentada uma visão geral de sua elaboração e a título de exemplo mais detalhado serão demonstrados os dados do cargo de eletricitista lotados no NEDIS que se justifica por representar o maior quantitativo na empresa, envolvendo uma grande quantidade de ausências e que abrange a maior quantidade de ações preventivas realizadas derivadas de sua importância.

As primeiras áreas pesquisadas foram NECOM e NEDIS devido à sua importância e por possuírem a maior quantidade de empregados lotados nestas áreas, em sua maioria eletricitistas. Após a conclusão da análise dessas duas áreas a pesquisa prosseguiu focando as áreas do NESUP e PRESI que são compostas por cargos administrativos.

O primeiro passo foi imprimir os relatórios contidos no NEXO, conforme anexo A, para proceder à contagem e tabulação dos dados. Estes relatórios contêm informações sobre o nome do funcionário, o código do CID, o cargo, a quantidade de dias perdidos e a área a que o empregado pertence.

A variável considerada para agrupar os dados foi doença. Para cada doença foi construída uma tabela contendo as seguintes informações: área, quantidade de atestados, quantidade de dias perdidos, faixa etária, sexo e cargo. Um exemplo de tabela construída pode ser verificado na tabela 1 a seguir.

Tabela 1. Modelo de tabela por doença, variáveis e por área (NEDIS).

DOENÇAS OSTEOMUSCULARES

Área	Qt. Atestados	Dias Perdidos	Faixa Etária					Sexo			Cargo				
			20-30	31-40	41-50	51-60	acima 60	F	M	A	AO				AA
											EL	ET	OP	O	
NEDIS															
NEXCD															
NOPPE															
NOPPR															
NOPPS															
SUBTOTAL															
NEXIS															
NOPIR															
NOPIB															
SUBTOTAL															
NEXMC															
NOPDQ															
NOPMC															
NOPSD															
SUBTOTAL															
NEXCS															
NOPCR															
NOPCS															
SUBTOTAL															
TOTAL															

Fonte: Relatório de Absenteísmo NECOM/NEDIS – 2002.

Cada tabela contém as siglas dos Núcleos Operacionais correspondentes à área em questão da coleta de dados.

Após a inserção e soma total de todos os dados separados nas tabelas por doença e por área, criou-se uma nova tabela geral utilizando os mesmos dados referenciados na tabela 1, na qual pôde-se agrupá-los e visualizá-los num quadro, conforme demonstra a tabela 2, na qual foi permitido verificar e distinguir as doenças que contém maior quantidade de dias perdidos, além de suas correlações.

Tabela 2: Tabela geral somatório de doenças.

NEDIS

Doença	Casos	Dias Perdidos	Faixa Etária					Sexo			Cargo				
			20-30	31-40	41-50	51-60	acima 60	F	M	A	AO				AA
											EL	ET	OP	O	
Acompanhamento Familiar															
Afeções dos Anexos da pele															
Afeções pápulos descamativas															
Artropatias															
Caulculose Renal															
Diabetes Mellitus															
Doen. Bacterianas															
Doen. Cavidade oral, das glândulas salivares															
Doen. das veias, vasos e gânglios															
Doen. do esôfago, estômago e duodeno															
Doen. do fígado															
Doen. do ouvido externo															
Doen. do ouvido interno															
Doen. do ouvido médio															
Doen. dos órgãos genitais masculinos															
Doen. Hipertensivas															
Doen. Infeciosas Intestinais															
Doen. Pulmonares devido a agentes externos															
Doen. Renais túbulo-intersticiais															
Dorsopatias															
Efeitos tóxicos															
Exposição a forças mecânicas e inanimadas															
Febres por arbovírus e febre hemorrágicas virais															
Gripe e pneumnia															
Hepatite viral															
Hérnias															
Infecções agudas das vias aéreas superiores															
Infecções pele e do tecido subcutâneo															
Infecções virais carac. por lesões da pele e mucosas															
Melanoma e outras neoplasias															
Neoplasias Benignas															
Neoplasias Malignas															
Osteopatias e condropatias															
Ou. caus. externas de traumatismos acidentais															

Out. doen. vias aéreas superiores																			
Out. doen. do aparelho urinário																			
Out. doen. Intestinos																			
Out. formas. doen. do coração																			
Queimaduras e corrosões																			
Realizaç. de exames e procedimentos																			
Síndromes comportamentais																			
Sint.ap. circulatório e resp.																			
Sint. ap. digestivo e abdome																			
Sint. e sinais gerais																			
Sint. relat. fala e voz																			
Transt.pálpebra do ap. lacrimal e órbita																			
Transt. esclerótica e da córnia																			
Transt. Tireóide																			
Trans. Conjuntiva																			
Trans. Coróide e retina																			
Trans. do humor																			
Transt. nervos, raízes e plexos nervosos																			
Trans.tecidos moles																			
Transt. Episódicos e paroxídicos																			
Transt. Mentais e comportamentais devido a substâncias psicoativas																			
Transt. Neuróticos																			
Traumat. Cabeça																			
Traum. Cotovelo e antebraço																			
Traumat. Joelho e perna																			
Traum. Ombro e braço																			
Traum. Punho e mão																			
Traum. Tórax																			
Traum. Tornozelo e pé																			
Tuberculose																			
Urticária e Eritema																			
Total																			

Fonte: Arquivo do Núcleo de Serviços Compartilhados de Saúde e Segurança do Trabalho - NSCSS do ano de 2002.

Destacou-se então as doenças causadoras de mais dias perdidos por área, conforme pode ser visualizado na tabela 3, a seguir:

Tabela 3. Somatório da quantidade de dias perdidos identificadas pelas 5 principais doenças encontradas por área.

Nº	DOENÇAS	QT. DE DIAS PERDIDOS POR ÁREA				
		PRESI	NESUP	NECOM	NEDIS	TOTAL
1º	TRAUMAS	35	407	107	1539	2.088
2º	D. OSTEOMUSCULARES	16	194	91	1687	1988
3º	MANIFESTAÇÕES MENTAIS	321	0	29	923	1.273
4º	D. INFECCIOSAS	0	0	0	1148	1148
5º	D. DERMATOLÓGICAS	0	0	0	1064	1064

Fonte: Arquivo do Núcleo de Serviços Compartilhados de Saúde e Segurança do Trabalho

- NSCSS do ano de 2002.

Conforme se verifica na tabela 4, o Núcleo Executivo NEDIS é o que apresenta maior número de ausências e é o mais acometido por doenças, mas que também possui o maior número de empregados, o que proporcionalmente não diminui a importância do dado encontrado. Estes dados serão melhores discutidos no próximo tópico.

Posteriormente a identificação destes dados foi sugerida pela equipe técnica a criação de gráficos para gerar uma melhor visualização e correlação dos aspectos críticos verificados nas áreas. Foram construídos vários gráficos por doença correlacionando dias perdidos por lotação e total de empregados faltosos por cargo, que permitiram uma comparação entre os Núcleos Operacionais da empresa como demonstram os gráficos 1 e 2 do NEDIS a seguir:

Diante da comparação das doenças foram identificadas as 5 principais que proporcionavam o maior número de dias perdidos. A partir daí foi feita uma tabela geral que contém um resumo global dos dados coletados para facilitar a visualização dos mesmos, conforme demonstrado a seguir:

Tabela 4. Demonstrativo de absenteísmo em 2002 NECOM/NEDIS.

		NECOM																NEDIS															
		NECOM	NEXPE	NOPMD	NOPDE	NOPCV	NEXDM	NOPCC	NOPMF	NOPPV	NOPRM	NOPFA	NOPAC	NEXIP	NOPII	NOPCI	TOTAL	NEDIS	NEXCD	NOPPE	NOPPR	NOPPS	NEXIS	NOPIR	NOPI'S	NEXMC	NOPDQ	NOPMC	NOPSD	NEXCS	NOPCR	NOPCS	TOTAL
Doenças	Osteomusculares																																
	Dermatológicas																																
	Ap. Digestivo																																
	Cardíacas																																
	Infecciosas																																
	Man. Mentais																																
	Traumas																																
	Total de atestados																																
	Dias Perdidos																																
Faixa Etária	20-30																																
	31-40																																
	41-50																																
	51-60																																
	Acima de 60																																
Sexo	M																																
	F																																
Cargo	Analista																																
	Eletricista																																
	Eletrotécnico																																
	Op. de Sub.																																
	Outros																																
	Ag. Adm.																																
Dias Perdidos	Analista																																
	Eletricista																																
	Eletrotécnico																																
	Op. de Sub.																																
	Outros																																
	Ag. Adm.																																

Fonte: Relatório de Absenteísmo NECOM/NEDIS - 2002

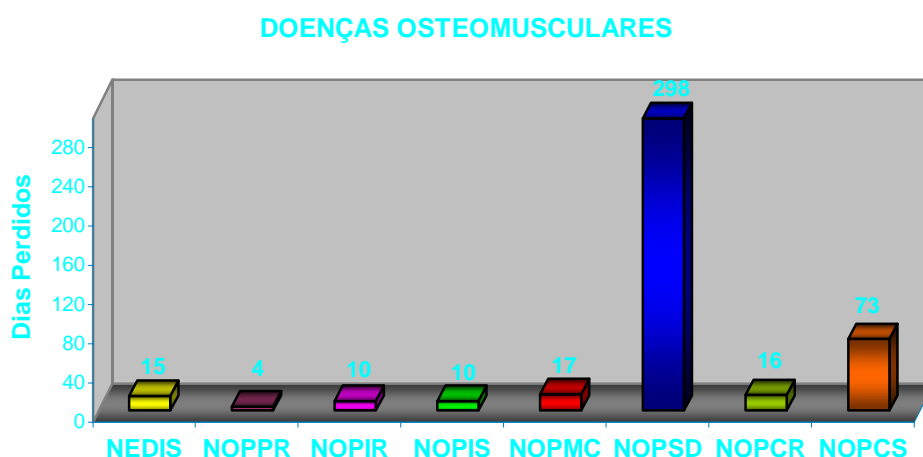


Gráfico 1. Gráfico geral de dias perdidos por Núcleo em relação as Doenças Osteomusculares.*

Fonte: Relatório de absenteísmo NECOM/NEDIS – 2002. *Título modificado para melhor compreensão deste relatório.

A partir deste gráfico verificou-se que a lotação relacionada ao NOPSD que possui pessoal operacional do cargo de eletricitas tem um alto índice de absenteísmo referente as Doenças Osteomusculares, o que faz sentido devido a natureza do trabalho, melhor exemplificada pelo perfil profissiográfico destacado como anexo B.

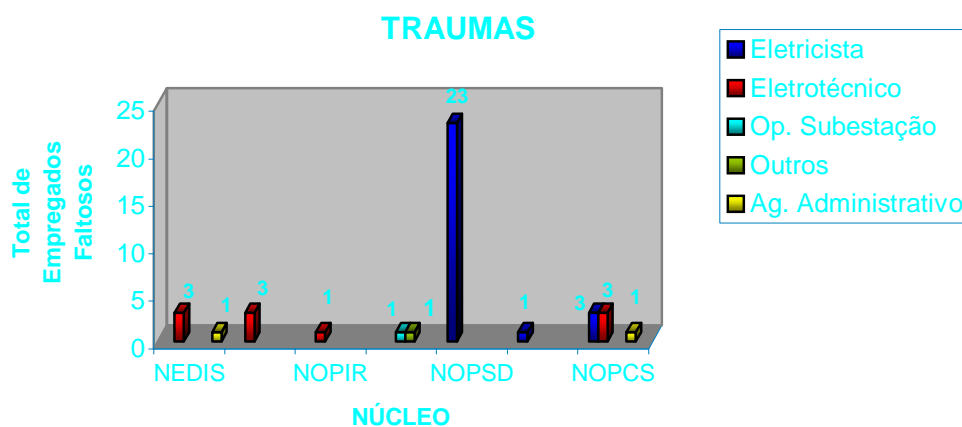


Gráfico 2. Gráfico comparativo do Total de Empregados faltosos por Núcleo.*

Fonte: Relatório de absenteísmo NECOM/NEDIS – 2002. *Título modificado para melhor compreensão deste relatório

Da mesma forma, o Núcleo NOPSD foi o que mais teve faltas relacionadas aos cargos. As correlações realizadas através dos gráficos foram importantes, visto que foi possível identificar a área e o cargo relacionado a doenças que continha o maior número de ausências.

Essas informações foram compiladas no Relatório de Absenteísmo - 2002 e apresentadas nesta ordem, primeiro as tabelas depois os gráficos. (CEB, 2002)

5.3 A ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS

Diante dos dados compilados conforme apresentado no tópico anterior, à equipe técnica reuniu-se para analisar e sugerir propostas de melhoria relacionadas às doenças mais comprometedoras, como serão demonstradas a seguir.

Para proporcionar uma compreensão mais abrangente da pesquisa serão apresentados e discutidos somente os dados referentes à lotação do NEDIS, referente ao cargo de eletricitista e às doenças Traumas e Osteomusculares que proporcionaram as maiores ocorrências de faltas.

Um exemplo de análise realizada, pode ser exemplificada pelos dados coletados na área do NOPSD. De acordo com os dados apresentados no tópico anterior, verificou-se que nesta área havia um índice bastante significativo de empregados comprometidos em relação as doenças Traumas e Osteomusculares. Os Traumas referem-se conceitualmente a um evento agudo que altera a homeostase do organismo, sendo este termo usado não apenas para traumatismo acidental ou em estado de choque, mas em sentido mais amplo, como em acidentes causais e as Doenças Osteomusculares (como lombalgias, dores articulares, ou quaisquer outros acometendo de forma inflamatória, tendões, músculos, ligamentos, articulações e ossos), são relacionadas a esforços repetitivos, jornadas extensas de trabalho, ausência de pausas ou períodos de pausas insuficientes, mobiliário ou posturas inadequadas, estresse e pressão psicológica, referências citadas na literatura que se encaixam nos problemas encontrados na CEB.

Essa área é responsável pela distribuição, controle e execução de serviços comerciais e de restabelecimento de energia elétrica na rede de Baixa Tensão e supervisão e efetivação do fechamento dos serviços executados. A maioria predominante dos cargos desta área são eletricitas. Para a realização destas atividades esses empregados necessitam de uma roupa que promova o máximo de proteção que geralmente são pesadas, o que é um fator a que eles tem que se submeter por segurança própria, sendo agravado pelo uso de equipamentos que forçam o punho, os membros inferiores e superiores, além de esforços repetitivos e de posturas inadequadas.

A faixa etária predominante encontra-se entre a faixa de 41 a 50 anos, dado confirmado na empresa. Isto se deve ao fato de que a maioria populacional da CEB possui uma média de 20 anos de empresa, o que demonstra um quadro de pessoal mais envelhecido.

A CEB possui em seu quadro 271 eletricitas, com idade média de 47 anos. Estes apresentaram mais de 3.000 dias perdidos, colocando-se como o cargo com o maior número de ausências da CEB. Este é um dado relevante, já que os mesmos exercem um serviço na área fim da empresa e suas atividades são imprescindíveis para o alcance de um resultado empresarial satisfatório.

Percebe-se que a maioria dos eletricitas da CEB possui uma idade avançada para tal atividade, verificada entre 26 a 63 anos, sendo necessário tomar medidas mais sérias referentes a este dado, fazendo-se necessário uma renovação do quadro de eletricitas em pouco tempo.

Diante desse contexto a equipe cogitou que um Programa de Qualidade de Vida seria adequado contendo ginástica, condicionamento físico, orientação nutricional para os casos de obesidade e ergonomia na empresa que foram sugeridos através da área de Saúde e Segurança e passaram a incorporar o Programa Saúde do Trabalhador já existente na empresa.

O total de dias perdidos na organização em 2002 foi de 12.354 dias perdidos, o que representa um índice de absenteísmo de 4,09% compreendidos entre os Núcleos da empresa, como demonstra a tabela 6, a seguir:

Tabela 6. Índice de absenteísmo por área x quantidade de dias perdidos e quantidade de empregados.

	PRESI	NECOM	NEDIS	NESUP
Total de empregados por área	59	234	629	286
Quantitativo de dias perdidos	1.224	503	9.314	1.313
Índice de Absenteísmo	IABS= 0,40%	IABS= 0,17%	IABS= 3,09%	IABS= 0,43%

Fonte: Arquivo do Núcleo de Serviços Compartilhados de Saúde e Segurança do Trabalho - NSCSS do ano de 2002. Fonte: Fórmula para cálculo de ABS.: $\frac{DNT}{QP \times DU} \times 100$

QP x DU

(DNT= dias não trabalhados, QP= quantidade de empregados e DU= Dias úteis trabalhados)

Verificou-se portanto que a faixa etária é compreendida entre 41 a 50 anos. Com relação ao NEDIS estima-se uma perda de 1.263.600,00 reais, uma quantia bastante significativa para a organização.

5.4 APRESENTAÇÃO DO PROGRAMA DE QUALIDADE DE VIDA

Ao analisar os dados de resultados a equipe pensou nas maneiras de prevenção em relação aos dados apresentados. Foram elencadas as possíveis implicações para ocorrência das doenças. As Doenças Osteomusculares, como já foi dito, estão relacionadas a movimentos repetitivos, a postura ergonomicamente inadequadas, uso impróprio/incorreto de equipamentos, ferramentas e materiais e inadequação do ponto de vista biomecânico correspondente a trabalhos fisicamente difíceis de serem realizados e/ou repetitivos e que exigem esforço físico e/ou posturas inadequadas. Ainda, o excesso de amplitude dos movimentos e a grande exigência física para o desempenho das atividades também agravam os problemas. A idade média útil e tempo no cargo. Alterações degenerativas em função do desgaste físico. A obesidade pode também estar associada ao desenvolvimento de artropatias, principalmente,

joelhos. A sobrecarga de peso acentua a dor nas articulações dos membros inferiores e da coluna lombar.

Após pontuar estas implicações foram sugeridas a elaboração e implementação de projetos como programa de Ginástica Laboral, Orientação Nutricional, Ergonomia no trabalho e Condicionamento Físico, além de campanhas de orientação e reeducação alimentar, orientação educacional no sentido de minimizar os fatores de risco, e promover a conscientização da responsabilidade pessoal enquanto agente preventivo e a readaptação, criação de cartilhas ou folhetos explicativos sobre os estágios de evolução destas doenças com vistas à orientação da auto-gestão da saúde e adequação ergonômica do mobiliário e ferramental da empresa. (Relatório de Absenteísmo, 2002)

Estes projetos vieram a agregar ao Programa de Qualidade de Vida chamado Saúde do Trabalhador com vistas a combater e minimizar os problemas derivados das doenças identificadas.

Com relação as Doenças Osteomusculares e aos Traumas a literatura apregoa a Ginástica Laboral como um meio que atua de forma preventiva, pois é uma atividade física orientada, praticada diariamente no horário do expediente, visando benefícios pessoais no trabalho e a minimização de impactos negativos oriundos do sedentarismo na vida e na saúde do trabalhador. Este projeto foi implantado em junho de 2003 para uma população de 85 eletricitas lotados nas agências de serviços da CEB. Os resultados podem ser percebidos por meio de uma avaliação aplicada pela entidade que promoveu a ginástica, na qual afirmam que o índice de participação foi bastante satisfatório. Percebe-se que os funcionários sentem mais dores na coluna, pernas e braços, locais em que a ginástica atua, aumentando gradativamente a dificuldade, de acordo com o limite de cada empregado. Em um espaço aberto para as críticas e sugestões, os comentários, mais significantes dizem respeito a que o Programa continue se possível com mais tempo pois estas atividades melhoram o condicionamento físico e a saúde do trabalhador como um todo.

O Projeto Orientação Nutricional também está sendo de grande valia para a empresa, proporcionando diversos ganhos com a finalidade de informar aos

empregados sobre os alimentos, sua composição, propriedades, funções e a importância de se ter uma alimentação equilibrada e diversificada para promover e manter a saúde. Este projeto proporciona a veiculação de matérias em jornal local e elaboração e distribuição de filipetas orientativas e atendimento individual para avaliação nutricional e composição de dieta para os empregados. Este é um programa importante para todos os empregados, principalmente para os eletricitas que se encontram acima do peso prejudicando ainda mais os membros inferiores

Os Projetos Ergonomia no Trabalho e Condicionamento Físico que visam respectivamente no planejamento e implantação de novos processos ou equipamentos para evitar os efeitos prejudiciais através do mobiliário inadequado e a prática de atividades físicas no trabalho estão em fase de estudo para implantação.

As Campanhas de Saúde contemplam eventos como Semana de Prevenção do Estresse, Anti tabagismo e II Feira de Saúde que ofereceu aos empregados ginástica laboral, tai-chi-chuan, uma peça teatral sobre qualidade de vida, palestra sobre hipertensão, mini curso para fabricação de pão e aproveitamento de cascas de frutas para sucos.

DISCUSSÕES E CONCLUSÕES

Após a análise apresentada por este estudo pode-se concluir que o trabalho é uma atividade balizadora das relações humanas, por ser o meio que garante o sustento e a aquisição de bens próprios para os indivíduos, permitindo maior conforto e facilidade na vida do homem, opinião que corrobora com Rodrigues (2000).

Este papel fundamental imposto ao trabalho foi concedido pelo próprio homem, elemento pelo qual foi subsidiada a formação da sociedade capitalista na qual a empresa paga com o salário o agente do trabalho: o homem.

Por muito tempo, acreditou-se que o investimento em máquinas e a busca pela produtividade bastavam para manter a sociedade, que os donos de fábricas submetiam os homens a trabalho repetitivo sem o controle do produto final e quanto mais o trabalho fosse especializado, mais lucro se acumularia. Com o passar do tempo, Sindicatos foram sendo criados nas empresas, tendo em vista a valorização dos direitos do homem. Estes foram sendo conquistados e a sociedade foi se aprimorando. Atualmente a sociedade moderna é industrializada tecnologicamente e a informação e o conhecimento são peças chave para garantir a qualificação profissional. Surgiu a globalização marcada pelo avanço tecnológico facilitando trocas econômicas e políticas entre os países permitindo o crescimento em intensa velocidade, por outro lado à exclusão social, apresenta-se como consequência deste sistema.

Estas inovações tecnológicas e organizacionais vêm causando importantes mudanças no mundo do trabalho, tanto na produtividade como na sociedade com repercussões profundas. É interessante perceber que após décadas de desenvolvimento as relações de trabalho remetam a uma forma de comportamento utilizada em formações primitivas, que diz respeito a cooperação, conforme revisado na literatura em Oliveira (1998), pois em organizações modernas e tendo em vista sua sustentação no mercado, é imprescindível a valorização do patrimônio humano e o trabalho em equipe, o que requer certa flexibilidade, participação e comprometimento por parte do colaborador. Em meio a esta dualidade surge o tema qualidade de vida, uma preocupação crescente e fundamentada para empresas que buscam ser altamente competitivas no mercado. Ratifica-se a afirmativa de Chiavenato (2002) quando explana que as pessoas passaram de recursos de produção a serem percebidas como recursos

vivos capazes de agir mais eficazmente com autonomia. Os estudos apontados na literatura revisada sobre satisfação humana e desenvolvimento de pessoas no trabalho contribuíram para mostrar a importância das pessoas na organização. Esta posição é defendida por Fernandes (1996) quando menciona que é de conhecimento geral que o indivíduo é o principal elemento diferenciador e agente responsável pelo sucesso de qualquer negócio. Por isso, organizações com visão de futuro investem cada vez mais na qualidade de vida de seus funcionários através de programas que atingem os empregados e os façam perceber que a organização preocupa-se com eles para que possam buscar em parceria a melhor solução para o alcance de resultados positivos e integrados visando crescimento pessoal e empresarial.

Contudo, apesar de todo este movimento para o desenvolvimento na qualidade de vida das pessoas, percebe-se que o absenteísmo é um problema que atinge as mais diversas organizações, como um fenômeno crucial ao aspecto econômico da empresa que reflete em custos a curto, médio e longo prazo na produtividade. Conforme a literatura revisada em Souto (1980) e Nogueira (1980) percebe-se que os dados podem ser sistematizados através de estudos. Remetendo a afirmativa de Cohen (2003), de que o absenteísmo é um problema que gera principalmente dificuldades sócio-econômicas, os resultados encontrados na pesquisa de acordo com esta colocação, são verificados, pois somente em 2002, período estudado na pesquisa, obteve-se uma perda de R\$ 1.680.372,88 para a CEB.

Para se realizar o estudo de absenteísmo numa empresa se faz necessário conhecer o negócio empresarial de maneira global, identificar onde estão alocados os dados na empresa e de que forma foram organizados, pois isto indicará como pode ser realizada a coleta dos dados brutos disponíveis, que será feita de acordo com a cultura exercida na organização.

Fazendo uma análise global sobre os estudos revisados percebe-se que podem ser reduzidos estes quantitativos de ausências através de estudos bem conduzidos com vistas à identificação das causas do mesmo, para obter um domínio do fenômeno, facilitando assim o combate deste problema. (Nogueira, 1980)

Concorda-se com o autor Couto (1982) quando afirma que este é um problema gerencial que deve ser abraçado tanto pela área de Recursos Humanos, especialmente

a área de saúde e segurança do trabalho, além do corpo de gestores para que o apoio geral ao problema facilite o desenvolvimento de programas e eventos que gerem bem-estar aos funcionários.

Destacou-se como resultado que os trabalhadores eletricitas, lotados no NEDIS foram os que mais apresentaram faltas por motivo de doença relacionada a Traumas e Osteomusculares. A identificação destas doenças culminou na elaboração de projetos de Qualidade de Vida referentes a elas, no qual a Ginástica Laboral e Orientação Nutricional já foram implementados e agregaram até o presente momento resultados satisfatórios. Dessa forma se comprova que estudos sobre absenteísmo indicam formas para que o mesmo possa ser sanado.

Percebe-se que a sistematização do estudo realizado ocorreu conforme expõe as normas do Subcomitê de Absenteísmo com a validação dos estudos através de critérios que permitam comparações e observações ao longo do tempo, indicando áreas com maior foco do problema para futura investigação aos registros rigorosos através do NEXO, de forma que este trabalho pode ser considerado científico embasado nestas normatizações, comprovando assim a cientificidade da monografia.

Verifica-se que à medida que a empresa atua sobre as doenças, ela previne o absenteísmo, reduzindo-o a taxas aceitáveis, sendo este considerado um dado importante, pois quanto menor o índice melhor o desempenho da empresa.

Frente a estes aspectos, se faz necessário realizar pesquisas mais atuais sobre como prevenir e minimizar o absenteísmo, sem esquecer que cada empresa é um universo diferenciado e a atuação de pesquisas in loco são imprescindíveis para a melhor identificação de variáveis e identificação da interface destas com os indivíduos.

A título sugestivo, seria interessante a realização de pesquisas para detectar os fatores que foram modificados após um período de implementação dos projetos do Programa de Qualidade de Vida com vistas a identificar fatores de melhorias ocorridas após a aplicação dos projetos.

Fazendo um contraponto com a literatura revisada, como menciona Nogueira (1980) o absenteísmo pode ser causado por insatisfação às condições de trabalho, aspecto que não foi apurado nesta pesquisa. Verifica-se que se o empregado percebe que a empresa se preocupa com seu estado e suas aspirações pode-se gerar um maior

comprometimento e alcance de resultados mais satisfatórios em termos de produtividade, gerando um maior engajamento e participação do empregado. Este é um tema que pode ser explorado diante da complexidade e importância deste tema.

ANEXOS

A – RELATÓRIO DE AFASTAMENTO RETIRADO DO NEXO

B – PERFIL PROFISSIONAL DO ELETRICISTA

**(Anexo A – Relatório de Afastamento retirado do programa específico da
área de Saúde Ocupacional da CEB)**

Perfil Profissiográfico

01 - IDENTIFICAÇÃO DO CARGO	
Cargo: Agente Operacional	Função/Especialização Eletricista - área: Serviços
02- NATUREZA DA FUNÇÃO	
<input checked="" type="checkbox"/> Operacional	<input type="checkbox"/> Técnica <input type="checkbox"/> Comercial <input type="checkbox"/>
Administrativa	<input type="checkbox"/> Instrumental <input type="checkbox"/> Outros
03 - REQUISITOS MÍNIMOS	
3.1 - Escolaridade:	
<input type="checkbox"/> 1º Grau completo <input checked="" type="checkbox"/> 2º Grau completo <input type="checkbox"/> Curso Superior completo	
3.2 Conhecimentos Específicos:	
Curso específico de eletricidade e de rede aérea e subterrânea de distribuição.	
3.3 Experiência Exigida:	
02 anos de posicionamento no estágio inicial da função 14 anos para posicionamento no estágio final da função	
3.4 Descrição das Atividades Básicas:	
<p>ELETRICISTA DE SERVIÇOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Localizar e corrigir defeitos em Padrão de Consumidor, ramal de serviços e redes aéreas de baixa tensão; 2. Efetuar manutenção de emergência em redes aéreas e subterrâneas de alta e baixa tensão; 3. Executar ligações provisórias de alta e baixa tensão em redes aéreas e subterrâneas; 4. Executar podas de árvores próximas à rede aérea de alta e baixa tensão; 5. Efetuar a abertura e fechamento de chave faca e chave fusível de alta e baixa tensão de rede aérea e subterrânea; 6. Substituir equipamentos tais como: chaves, fusíveis, isoladores e pára-raios; 7. Executar limpeza em redes aéreas de alta e baixa tensão; 8. Operar chave à óleo; 9. Operar disjuntor de alta tensão; 10. Executar mudança de TAP's em transformadores aéreos e subterrâneos; 11. Operar banco de capacitores automáticos; 12. Operar reguladores de tensão; 13. Operar religadores automáticos; 14. Montagem, instalação, substituição, retirada de equipamentos e demais componentes das redes aéreas de distribuição urbana e rural, de alta e baixa tensão; 15. Montagem, instalação e fiscalização em conjuntos de medição; 16. Balanceamento de fases, flying tap e registradores gráficos nas redes de distribuição urbana e rural, de alta e baixa tensão; 17. Montagem, instalação, fiscalização e reparos em estrutura com circuitos trifásicos, bifásicos, monofásicos e ramal de serviço aéreo; 18. Ligações, cortes, religações e inspeções técnicas em unidades consumidoras. 	
3.5 - Equipamentos de Trabalho:	

Transformadores de força, transformadores de corrente, transformadores de potencial, disjuntores, pára-raios, registradores gráficos, protetores, banco de capacitores, religadores, reguladores, subestações móveis, chaves seccionadoras, cabos condutores de energia, Caixas de Derivação e Manobra-CDM e demais equipamentos das redes subterrâneas e aéreas.

3.6 Horário de Trabalho:

☐ Fixo ☒ Escala ☐ Diária ☐ Horas extras

N.º de horas semanais

Nº de horas mensais

36

180

3.7 Repouso Semanal:

☐ fixo ☒ variável n.º de dias _02_

04 - CONDIÇÕES DE TRABALHO

4.1 Aspecto Físicos:

☒ em pé ☒ parado ☒ agachado ☐ decúbito dorsal ☐ decúbito ventral
☒ andando ☐ sentado

4.2 Associação de Movimentos:

☐ Cabeça ☐ Tronco ☒ Braço/antebraço ☒ Direito ☒ Esquerdo ☐ Ambos
☐ Perna/pé ☐ Direita ☐ Esquerda ☐ Ambas

4.3 Ritmo dos Movimentos:

☒ Moderado ☐ Lento ☐ Rápido

4.4 Esforço Máximo:

☐ 10 kg ☐ 20 kg ☒ 30 kg ☐ 40 kg ☐ acima de 40 kg

4.5 Indumentária:

☐ Comum ☐ Terno ☒ Uniforme ☐ Jaleco

4.6 Relacionamento:

<input checked="" type="checkbox"/> Com pessoas da mesma gerência	<input type="checkbox"/> Com outras empresas
<input checked="" type="checkbox"/> Com pessoas de outra gerência	<input type="checkbox"/> Com vários níveis de gerências
<input checked="" type="checkbox"/> Com público externo	<input type="checkbox"/> Com diretores

4.7 Supervisão:

☒ Possibilidade de exercer supervisão
☒ Possibilidade de exercer fiscalização
☒ Possibilidade de receber supervisão

4.8 Responsabilidade:

☒ Por material ☒ Por equipamento ☐ Por dados sigilosos ☐ Por dinheiro ☒ Outros: segurança de terceiros

05 - RISCOS OCUPACIONAIS

☐ Físicos ☐ Químicos ☐ Biológicos ☐ Ergonômicos ☒ De acidentes

5.1 Higiene e Segurança:

☒ Possibilidade de Acidente grave ☒ Possibilidade de acidente leve
☐ Possibilidade de doença

5.2 Informações Adicionais:

Risco de acidentes - Eletricidade - risco de choque elétrico e/ou contato acidental com partes energizadas ou passíveis de energização acidental e possibilidade de incêndio ou explosão de equipamento elétrico energizado.

06 - EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDISPENSÁVEIS	
Individual: Capacete, óculos, luvas isolantes com cobertura, luvas de raspa de couro, cinturão de segurança com talabarte, calçado isolante, colete fosforescente, teste de ausência de tensão.	
Coletivo: Cones para sinalização e isolamento da área de trabalho, conjunto de aterramento temporário de alta e baixa tensão, bandeirola de sinalização.	
07 – CARACTERÍSTICAS FUNCIONAIS	
<input checked="" type="checkbox"/> Acuidade Visual <input checked="" type="checkbox"/> Acuidade auditiva <input type="checkbox"/> Aptidão Mecânica <input type="checkbox"/> Aptidão numérica <input type="checkbox"/> Aptidão Social <input checked="" type="checkbox"/> Atenção concentrada <input checked="" type="checkbox"/> Atenção difusa <input checked="" type="checkbox"/> Atenção para detalhes <input type="checkbox"/> Autodesenvolvimento <input type="checkbox"/> Capacidade de negociação <input checked="" type="checkbox"/> Controle emocional <input type="checkbox"/> Coordenação Motora <input type="checkbox"/> Criatividade <input type="checkbox"/> Destreza digital <input type="checkbox"/> Destreza manual <input type="checkbox"/> Dicção	<input type="checkbox"/> Fluência verbal <input checked="" type="checkbox"/> Iniciativa <input type="checkbox"/> Inteligência <input type="checkbox"/> Interesse <input type="checkbox"/> Liderança <input checked="" type="checkbox"/> Maturidade <input type="checkbox"/> Memória auditiva <input type="checkbox"/> Memória Visual <input type="checkbox"/> Raciocínio verbal <input type="checkbox"/> Rapidez de operação <input checked="" type="checkbox"/> Rapidez de percepção <input checked="" type="checkbox"/> Relacionamento interpessoal <input checked="" type="checkbox"/> Responsabilidade <input type="checkbox"/> Senso crítico <input type="checkbox"/> Sociabilidade <input type="checkbox"/> Outros
DADOS COMPLEMENTARES	

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ATAÍDE, M. E. M. O lado perverso da globalização na sociedade da informação. Ci. Inf., Set./Dez. 1997, vol. 26, no. 3.
- BORGES, R. Geração X. Disponível em:
<<http://www.valorhumano.pt/imprensa/artigo002.asp>> Acesso em: 16 fev. 2004.
- BRAVERMAN, H. Trabalho e capital monopolista: a degradação do trabalho no século XX. Rio de Janeiro: Zahar, 1980.
- CABRAL, A. A. Férias: Doutrina, Legislação, Jurisprudência. São Paulo: Ltr, 1998. 246p.
- CASTELLS, M. A sociedade em rede. In: A era da informação: economia, sociedade e cultura. São Paulo: Paz e Terra, 1999. 620 p.
- CEB. Relatório de Absenteísmo NESUP/PRESI - 2002. Brasília, jan./mai. 2003
- CEB. Relatório de Absenteísmo NECOM/NEDIS - 2002. Brasília, nov. 2002 a mai. 2003
- CEB - Companhia Energética de Brasília: banco de dados. Disponível em: <http://www.ceb.com.br>. Acesso em: 12 mai. de 2004.
- CHIAVENATO, I. Recursos Humanos. 7ª ed. São Paulo: Atlas SA, 2002. 631p.
- COHEN, A. R.; FINK, S. L. Comportamento organizacional, conceitos e estudos de casos. Rio de Janeiro: Campus, 2003. 651. p.
- COUTO, H. A. Absentismo. Uma visão bem maior que a simples doença. Cadernos Ergo no.2. julho de 1982.
- COTRIM, G. Fundamentos da filosofia: história e grandes temas. 15ª ed. São Paulo: Saraiva, 2001. 336 p.
- DANTAS, M. Informação e trabalho no capitalismo contemporâneo. Lua Nova. [online]. 2003, no.60 [citado 23 Abril 2004], p.05-44. Disponível na World Wide Web: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-644520030003000002&lng=pt&nrm=iso>. ISSN 0102-6445.

DANTAS, R. A. S.; SAWADA, N. O.; MALERBO, M. B. Pesquisas sobre qualidade de vida: revisão da produção científica das universidades públicas do Estado de São Paulo. Ver. Latino-Am. Enfermagem, jul/ago. 2003, vol. 11, no. 4, p. 532-538.

DINA, A. A fábrica automotiva e a organização do trabalho. In: Automoção e elaboração das informações. Rio de Janeiro: Vozes. 1987. 104 p.

DINIZ, E. Globalização, reforma do estado e teoria democrática contemporânea. São Paulo Perspec. [online]. out./dez. 2001, vol.15, no.4 [citado 23 Abril 2004], p.13-22. Disponível na World Wide Web: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-88392001000400003&lng=pt&nrm=iso>. ISSN 0102-8839.

FAYOL, H. Administração Industrial e geral. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 1968. 182 p.

FERNANDES, E. Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar. Salvador, BA: Casa da Qualidade, 1996. 115 p.

FILHO et al. Estratégia para implantação de um programa do Ausentismo-Doença nas empresas do setor de energia elétrica. 1984. p. 7

IGLÉSIAS, F. A Revolução Industrial. In: O que foi a Revolução Industrial. 9ª ed. São Paulo: Brasiliense, 1987, 114 p.

MARX, K. O capital, crítica da economia política. Rio de Janeiro, Civilização Brasileira, 1968. V. 1 p. 356-7

MUNIZ, A. J. O; FARIA, H. A. Teoria Geral da Administração: Noções Básicas. São Paulo: Atlas S.A, 2001. p. 165

NOGUEIRA, D. P. Absenteísmo – Doença: aspectos epidemiológicos. 242 f. Tese (Doutorado) - Faculdade de Saúde Pública da USP, São Paulo, 1980

OLIVEIRA, C. R. História do Trabalho. 4ª ed. São Paulo: Ática, 1998. 94 p.

NOGUEIRA, D. P; LAURENTI, R. Absentismo por doença em mulheres. Rev. Saúde Pública, São Paulo, 1975.

PAULINO et al. Absentismo – Doença. Recomendações. 1961. p. 6.

ROBAZZI, M. L. C. C. e cols. Serviço de Enfermagem: um estudo sobre os absenteísmos. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional – São Paulo – vol. 18 – nº 69 – janeiro, fevereiro, março, 1990.

ROBBINS, S. Comportamento Organizacional. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos Editora S/A, 2000.

RODRIGUES, M. V. C. Qualidade de vida no trabalho. Rio de Janeiro: Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2000. 206 p.

SANTOS, T. S. Globalização e exclusão: a dialética da mundialização do capital. Sociologias. [online]. jul./dez. 2001, no.6 [citado 23 Abril 2004], p.170-198. Disponível na World Wide Web: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-45222001000200008&lng=pt&nrm=iso>. ISSN 1517-4522.

SEIDL, E. M. F; ZANNON, C. M. L. C. Qualidade de vida e saúde: aspectos conceituais e metodológicos. Cad. Saúde Pública. [online]. mar./abr. 2004, vol.20, no.2 [citado 30 Abril 2004], p.580-588. Disponível na World Wide Web: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2004000200027&lng=pt&nrm=iso>. ISSN 0102-311X.

SEGRE, Marco e FERRAZ, F. C. O conceito de saúde. Rev. Saúde Pública. [online]. out. 1997, vol.31, no.5 [citado 30 Abril 2004], p.538-542. Disponível na World Wide Web: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-89101997000600016&lng=pt&nrm=iso>. ISSN 0034-8910.

SILVA, M. A. D.; MARCHI, R. Saúde e qualidade de vida no trabalho. São Paulo: Best Seller, 1997.

SILVA, R. C. V; FILHO, L. P.; BRANDÃO, T. V. Ausentismo por doença na CEPISA – da análise ações de saúde. 1986. p. 25.

SIQUEIRA, Maria Darci Colares. Absenteísmo. Escola de Enfermagem Ana Nero, Universidade Federal do Rio de Janeiro. Agosto 1984

SOBRINHO, T. G. Controle do absenteísmo. Disponível em <http://www.tgs.med.br/tech_produtos_6.htm> Acesso em: 26 fev. 2004

SOUTO, D. F. Absenteísmo, preocupações constantes das organizações. Projeto nº 23/78 GRIDIS. Rio de Janeiro, 1980. 47 p.

TAYLOR, F. W. Princípios de Administração Científica. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 1990. 109 p. tradução: Arlindo Vieira Ramos

THERBORN, G. Globalização e desigualdade: questões de conceituação e esclarecimento. Sociologias. [online]. jul./dez. 2001, no.6 [citado 23 Abril 2004], p.122-169. Disponível na World Wide Web: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-45222001000200007&lng=pt&nrm=iso>. ISSN 1517-4522.

TONI, M. Visões sobre o trabalho em transformação. Sociologias. [online]. jan./jun. 2003, no.9 [citado 23 Abril 2004], p.246-286. Disponível na World Wide Web: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-45222003000100009&lng=pt&nrm=iso>. ISSN 1517-4522.

TRINDADE, J. C. S; PRIGENZI, L. S. Instituições universitárias e produção do conhecimento. São Paulo Perspec. [online]. out./dez 2002, vol.16, no.4 [citado 23 Abril 2004], p.09-14. Disponível na World Wide Web: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-88392002000400003&lng=pt&nrm=iso>. ISSN 0102-8839.

ZELIN, K. Princípios de classificação morfológica das formas de dependência. In: ANNEQUIN, J. et alii. Formas de exploração do trabalho e relações sociais na Antiguidade Clássica. Lisboa, estampa, 1978. p. 72